

学校的理想装备

电子图书·学校专集

校园网上的最佳资源

新世纪接班人素质培养

处事素质

 **eBOOK**
内容资料 免费下载

新世纪接班人素质培养

第一章 人生的意义

人生在世，究竟为什么？究竟应该怎样？这两句话实在难回答的很，我们若是不能回答这两句话，糊糊涂涂过了一生，岂不是太无意识吗？自古以来，说明这个道理的人也算不少，大概有数种：第一是宗教家，像那佛教家说：世界本来是个幻象，人生本来无生；“真如”本性为“无明”所迷，才生出一切生灭幻象；一旦“无明”灭，一切生灭幻象都没有了，还有什么世界，还有什么人生呢？又像那耶稣教说：人类本是上帝用土造成的，死后仍旧变为泥土；那生在世上信从上帝的，灵魂升天；不信上帝的便魂归地狱，永无超生的希望。第二是哲学家，像那孔、孟一流人物，专以正心、修身、齐家、治国、平天下，做一大道德家、大政治家，为人生最大的目的。又像那老、庄的意见，以为万事万物都应当顺应自然；人生知足，便可常乐，万万不可强求。又像那墨翟主张牺牲自己，利益他人为人生义务。又像那杨朱主张尊重自己的意志，不必对他人讲什么道德。又像那德国人尼采也是主张尊重个人的意志，发挥个人的天才，成功一个大艺术家、大事业家，叫做寻常人以上的“超人”，才算是人生目的；什么仁义道德，都是骗人的说话。第三是科学家。科学家说人类也是自然界一种物质，没有什么灵魂；生存的时候，一切苦乐善恶，都为物质界自然法则所支配；死后物质分散，改变一种作用，没有连续的记忆和知觉。

这些人所说的道理，各个不同。人生在世，究竟为什么，应该怎样呢？我想佛教家所说的话，未免太迂阔。个人的生灭，虽然是幻象，世界人生之全体，能说不是真实存在吗？人生“真如”性中，何以忽然有“无明”呢？既然有了“无明”，众生的“无明”，何以忽然都能灭尽呢？“无明”既然不灭，一切生灭现象，何以能免呢？一切生灭现象既不能免，吾人人生在世，便要想想究竟为什么，应该怎样才是。耶稣教所说，更是凭空捏造，不能证实的了。上帝能造人类，上帝是何物所造呢？上帝有无，既不能证实；那耶稣教的人生观，便完全不足相信了。孔、孟所说的正心、修身、齐家、治国、平天下，只算是人生一种行为和事业，不能包括人生全体的真义。吾人若是专门牺牲自己，利益他人，乃是为人生而生，不是为自己而生，决非个人生存的根本理由；墨子的思想，也未免太偏了。杨朱和尼采的主张，虽然说破了人生的真相，但照此极端做法，这组织复杂的文明社会，又如何行得过去呢？人生一世，安命知足，事事听其自然，不去强求，自然是快活的得。但是这种快活的幸福，高等动物反不如下等动物，文明社会反不如野蛮社会；我们中国人受了老、庄的教训，所以退化到这等地步。科学家说人死没有灵魂，生时一切苦乐善恶，都为物质自然法则所支配，这几句话倒难以驳他。但是我们个人虽是必死的，全民族是不容易死的，全人类更是不容易死的了。全民族全人类所创的文明事业，留在世界上，写在历史上，传以后代，这不是我们死后连续的记忆和知觉吗？

照这样看起来，我们现在时代的人所见人生真义，可以明白了。今略举如下：

- (一) 人生在世，个人是生灭无常的，社会是真实存在的。
- (二) 社会的文明幸福，是个人造成的，也是个人应该享受的。
- (三) 社会是个人集成的，除去个人，便没有社会；所以个人的意志和快乐，是应该尊重的。

(四) 社会是个人的总寿命，社会解散，个人死后便没有连续的记忆和知觉；所以社会的组织和秩序，是应该尊重的。

(五) 执行意志，满足欲望（自食色以至道德的名誉，都是欲望），是个人生存的根本理由，始终不变的（此处可以说“天不变，道亦不变”）。

(六) 一切宗教、法律、道德、政治，不过是维持社会不得已的方法，非个人所以乐生的愿意，可以随着时势变更的。

(七) 人生幸福，是人生自身出力造成的，非是上帝所赐，也不是听其自然所能成就的。若是上帝所赐，何以厚于今人而薄于古人？若是听其自然所能成就，何以世界各民族的幸福不能够一样呢？

(八) 个人之在社会，好像细胞之在人身，生灭无常，新陈代谢，本是理所当然，丝毫不足恐怖。

(九) 要享受幸福，莫怕痛苦。现在个人的痛苦，有时可以造成未来个人的幸福。譬如正义的战争所流的血，往往洗去人类或民族的污点。极大的瘟疫，往往促成科学的发达。

总而言之，人生在世，究竟为什么？究竟应该怎样？我敢说道：个人生存的时候，当努力造成幸福，享受幸福；并且留在社会上，后来的个人也能够享受。建相授受，以至无穷。

论不免一死

我们因为有这个会死的身体，便遇到一些严重的后果：第一，我们不免一死；第二，我们有一个肚子；第三，我们有强壮的肌肉；第四，我们有一个好奇的心。这些事实各有其根本的特质，所以对人类文化的性质具有极重大的影响。因为这种现象真是太明显了，我们反而不曾想起它。可是如果我们不把这些后果看得清清楚楚，便不能了解我们自己和我们的文化。

我们大家无论贵贱，身躯总是五六尺高，寿命总是五六十年。我疑心世间的一切民主政治，一切诗歌和一切哲学，都是以这个上帝所定的事实为出发点的。在大体上说来，这种办法是十分妥当的。我们的身子不太高也不太矮。至少我对于我这五尺四寸高的身躯是十分满意的。同时，五六十年在我看来又是很悠长的时期，事实上五六十年便是两三个世代了。依照造物的安排办法，当我们出世的时候，一些年老的祖父在相当时期内死掉了，当我们自己变成人家的祖父的时候，我们看见小婴儿出世了。这办法看来真是再好也没有。这里的整个哲学便是基于下边这句中国俗语：“家有千顷良田，只睡五尺高床。”一个国王看起来似乎也不需要一只超过七尺长的床，而且他到晚上也非到那里去躺着不可。所以，我是跟国王一样幸福的。无论一个人多么富裕，超过《圣经》中所说的七十年的限度的，并不很多。活过七十岁在中国便称为“古来稀”，因为中国有一句诗：“人生七十古来稀”。

关于财富，情况也是如此。大家对这个尘世都有份儿，可是没有一个人拥着尘世的抵押权。因此我们对此生可以抱着比较轻快的态度，我们不是这个尘世的永久住户，而是过路的旅客。我们大家都是这个尘世的旅客。地主和农场雇工一样，都不是田地的主人。这种观念减少了“地主”一词的意义。没有一个人实实在在地拥有一个房子，也没有人实实在在地拥有一片田地。正如一位中国诗人说：

量尽山田与水田，

只留沧海和青天；
如今那有闲州诸，
寄语沙鸥莫浪眠！

人类很少能够体会死的平等的意义。世间如果没有死，甚至圣海伦娜（St·Helena）对于拿破仑也毫无意义，而欧洲真不晓得要变成个什么样子。世间如果没有死，我们便不会有英雄豪杰的传记，纵使有的话，那些传记的作者也一定会表示一种较不宽恕，较无同情的态度的。我们宽恕世界的伟人，因为他们已经死了。他们一死，我们便觉得已经和他们平等。每个葬礼的行列都带着一面旗帜，上面写着“人类平等”等字。万里长城的建造者，专制魔王秦始皇，焚书坑儒，制定“腹诽”处死的法律来。中国被压迫的人民在下面那首讲到秦始皇之死的歌谣里，表现着多么伟大的生之欢乐啊：

秦始皇奄僵，（注）

开吾户，
据吾床，
饮吾酒，
唾吾浆。
餐吾饮，
以为粮，
张吾弓，
射东墙，
前沙丘当灭亡！

人类喜剧的意识，以及人类的诗歌和哲学的资料，就是由这种歌谣里产生出来的。那个看到死亡的人也看到人类的喜剧意识，而很迅速地变成诗人了。莎士比亚使哈姆雷特追寻着亚历山大的高贵的尘土，“后来他发现人家拿它去塞一个啤酒桶的漏洞，亚历山大死了；亚历山大埋葬了；亚历山大变成尘土了；尘土便是泥土；我们拿泥土来做粘土；他所变成的粘土为什么不可以拿去塞一个啤酒桶的漏洞呢？”莎士比亚在写这段文字时，已经变成一个深刻的诗人。莎士比亚让李查王二世谈到坟墓、虫儿和墓志铭，谈到皇帝死后，虫儿在他的空头颅中大开朝廷的滑稽剧，或者谈到“一个购买田地的大买主，有着他的法令，他的具结，他的罚金，他的双重证据和他的收回权，结果他虽化了如许罚金（fines）却仍变成一个“满是精细的尘土的良好的头顶”（“fine pate full of fine dirt”），莎士比亚在这些地方是表现着最优越的喜剧意识的。奥玛开俨（Omar Khayyam——十世纪波斯诗人——译者注）及其中国人贾凫西（别名木皮子，一位隐居的中国诗人），都是由死亡的意识里得到他们的诙谐心情，及对历史的诙谐解释的，他们指着那些在皇帝的坟墓里居住着的狐狸来发挥他们的理论。庄子的全部哲学，也是基于他看见一个骷髅时的言论的；中国的哲学到庄子的时候，才第一次包藏着深刻的理论和幽默成分：

庄子之楚，见空骷髅，髌然有形。櫟以马捶，因而问之曰：“夫子贪生失理，而为此乎？将子有亡国之事，斧钺之诛，而为此乎？将子有不善之行，愧遗父母妻子之丑，而为此乎？将子有冻馁之患而为此乎？将子之春秋，故及此乎？”于是语卒，援髑髅，枕而卧……

庄子妻死，惠子吊子，庄子则方箕踞鼓盆而歌。惠子曰：“与人居，长子老身死不哭亦足矣，又鼓盆而歌，不亦甚乎！”

庄子曰：“不然。是其始死也，我独何能无慨然！察其始而本无生，诘徙无生也而本无形，诘徙无形也而本无气。杂乎芒芴之间，变而有气，气变而有形，形变而有生，今又变而之死，是相与为春秋冬夏四时行也。人且偃然寝于巨室，而我嗷嗷随而哭之。自以为不通乎命，故止也。”

我以为当我们承认我们人类不免一死的时候，当我们具备一种时间消灭的意识的时候，诗歌和哲学这两样东西才开始产生出来。这种生命消灭的意识是藏在中国一切诗歌以及西洋一部分诗歌的背后的——人生根本仅是一场梦；我们划着船，在一个落日余辉照耀着的明朗的下午，沿着河流划下去；花不常好，月不常圆，人类加入了动植物界的永久行列在前进着，出世，长成，死亡，把空位让给别人。人类只有在看透这尘世生存的空虚时，才开始大彻大悟起来。庄子说，他有一次梦见自己变成蝴蝶，当他在梦中的时候，他觉得他能够展起翅膀来飞翔，一切东西都是真实的，可是当他醒转来的时候，他又觉得他是庄子，而庄子是真实的。后来他陷入了沉思中，不知道什么才是真实的东西，不知道到底他是庄子在梦做蝴蝶，抑是一只蝴蝶在梦做庄子。所以，人生真是一场梦，我们人类更像旅客，乘着船沿着永恒的时间之河流直驶下去，在某一处上船，又在另一处离船，以便其他在河边等候的旅客可以上船。如果我们不觉得人生是一场梦，或是一段过路的旅客所走的旅程，或仅是一个演员不知在做戏的舞台，那么，关于人生的诗歌便有一半不会存在了。一位中国学者刘达生写信给他的朋友说：

世间极认真事，曰“做官”；极虚幻事，曰：“做戏”；而弟曰甚愚。每于场上遇见歌哭笑骂，打诨插科，便确认为真实；不在所打扮古人，而在此扮古人之戏子。一一俱有父母妻儿，一一俱要养父母活妻儿，一一俱靠歌哭笑骂，打诨插科去养父母活妻儿，此戏子乃真古人也。又每至于顶冠束带，装模作样之际，俨然自道一真官；天下亦无一人疑我为戏子者！正不知打恭看坐，欢颜笑口；与夫作色正容，凛莫敢犯之官人，实即此养父母活妻儿，歌哭笑骂，打诨插科，假扮之戏子耳！乃拿定一戏场戏目，戏本戏腔，至五脏六腑，全为戏用，而自亦不觉为真戏子，悲夫！

归于尘世的天堂

既然大家都是动物，所以我们只有在正常的本能上，获得正常的满足，我们才能够获得真正的快乐。

我们的生命总有一日会灭绝的，这种省悟，使那些深爱人生的人，在感觉上加添了悲哀的诗意情调，然而这种悲哀却反使中国的学者更热切深刻地去领略人生的乐趣。我们的尘世人生因为只有一个，所以我们必须趁人生还未消逝的时候，尽情地把它享受。如果我们有了一种永生的渺茫希望，那么我们对于这尘世生活的乐趣，便不能尽情地领略了。吉士爵士（Sir Arthur Keith）曾说过一句和中国人的感想不谋而合的话：“如果人们的信念跟我的——一样，认尘世是唯一的天堂，那么他们必将更竭尽全力，把这个世界造成天堂。”苏东坡的诗中有“事如春梦了无痕”之句，因为如此，所以他那么深刻坚决地爱好人生。在中国的文学作品中，常常可以看到这种“人生不再”的感觉。中国的诗人和学者，在欢娱宴乐的时候，常被这种“人生不再”“生命易逝”的悲哀感觉所烦扰，在花前月下，常有“花不常好，月不常圆”的伤悼。李白在《春夜宴桃李园序》一篇赋里有着两句名言：“浮生若梦；为

欢几何？”王羲之在和他的一些朋友欢宴的时候，曾写下《兰亭集序》这篇不朽的文章，它把“人生不再”的感觉表现得最为亲切：

永和九年，岁在癸丑，暮春之初，会于会稽山阴之兰亭，修禊事也。群贤毕至，少长咸集。

此地有崇山峻岭，茂林修竹；又有清流激湍，映带左右，引以为流觞曲水，列坐其次，虽无丝竹管弦之盛，一觴一咏，亦足以畅叙幽情。

是日也，天朗气清，惠风和畅。仰观宇宙之大，俯察品类之盛，所以游目骋怀，足以极视听之娱，信可乐也。

夫人之相与，俯仰一世，或取诸怀抱，晤言一室之内；或因寄所托，放浪形骸之外。虽取舍万殊，静躁不同，当其欣于所遇，暂得于己，快然自足，曾不知老之将至。及其所之既倦，情随事迁，感慨系之矣！向之所欣，俯仰之间，已为陈迹，犹不能不以之兴怀。况修短随化，终期于尽！古人云：“死生亦大矣。”岂不痛哉！

每览昔人兴感之由，若合一契，未尝不临文嗟悼，不能喻之于怀。固知一死生为虚诞，齐彭殤为妄作。后之视今，亦犹今之视昔，悲夫！故列叙时人，录其所述。虽世殊事异，所以兴怀，其致一也。后之览者，亦将有感于斯文。

我们都相信做人总是要死的，一支烛光，总有一日要熄灭的，我认为这种感觉是好的。它使我们清醒；使我们悲哀；它也使某些人感到一些诗意。此外还有一层最为重要：它使我们能够坚定意志，去想过一种合理的、真实的生活，随时使我们感悟到自己的缺点。它也使我們心中平安，因为一个人的心中有了那种接受恶劣遭遇的准备，才能够获得平安。由心理学的观点看来，它是一种发泄身上储力的程序。

中国的诗人与平民，即使是在享受人生的乐趣时，下意识里也常有一些好景不常的感觉，例如在中国人欢聚完毕时，常常说：“千里搭凉棚，没有不散的日子。”所以人生的宴会便是尼布甲尼撒（Nebuchadnezzar，古巴比伦国王，以强猛、骄傲、奢侈著称）的宴会。这种感觉使那些不信宗教的人们也有一种神灵的意识。他观看人生，好比是宋代的山水画家观看山景，是给一层神秘的薄雾包围着的，或者是空气中有着过多的水蒸气似的。

我们消除了永生观念，生活上的问题就变得简单了。问题就是这样的：人类的寿命有限，很少能活到七十岁以上，因此我们必须把生活调整，在现实的环境之下，尽量地过着快乐的生活。这种观念是儒家的观念。它含着浓厚的尘世气息，人类的活动依着一种固执的常识而行，他的精神，就是桑泰雅拿所说，把人生当作人生看的“动物信念”。根据这个动物的信念，我们可以把人类和动物的根本关系，不必靠达尔文的帮助，也能作一个明慧的猜测，这个动物的信念，使我们依恋人生——本能和情感的人生。因为我们相信：既然大家都是动物，所以我们只有在正常的本能上，获得正常的满足，我们才能够获得真正的快乐。这包括着生活各方面的享受。

人生的快乐

人生之享受包括许多东西：我们自己的享受，家庭生活的享受，树、花、云、弯曲的河流、瀑布和大自然形形色色的享受，此外又有诗歌、艺术、沉思、友情、谈话、读书的享受，后者这些享受都是心灵交流的不同表现。有

些享受是显而易见的，如食物的享受，欢乐的社交会或家庭团聚，天气晴朗的春日的野游。有些享受是较不明显的，如诗歌、艺术和沉思的享受。我觉得不能够把这两类的享受分为物质的和精神的，一来因为我不相信这种区别，二来因为我要作这种分类时总是不知适从。当我看见一群男女老幼在举行一个欢乐的野宴时，我怎么说得出现在他们的欢乐中哪一部分是物质的，哪一部分是精神的呢？我看见一个孩子在草地上跳跃着，另一个孩子用雏菊在编造一只小花圈，他们的母亲手中拿着一块夹肉面包，叔父在咬一口多汁的红苹果，父亲仰卧在地上眺望着天上的浮云，祖父口中含着烟斗。也许有人在开留声机，远远传来音乐的声音和波涛的吼声。在这些欢乐之中，哪一种物质的，哪一种是精神的呢？享受一块夹肉面包和享受周遭的景色（后者就是我们所谓诗歌），其差异是否可以很容易地分别出来呢？音乐的享受，我们称之为艺术，吸烟斗，我们称之为物质的享受。可是我们能够说前者是比后者更高尚的欢乐吗？所以，在我看来，这种物质上和精神上的欢乐的区别是混乱的，莫明其妙的，不真实的。我疑心这分类是根据一种错误的哲学理论，把灵和肉严加区别，同时是我们对真正的欢乐没有做过更深刻更直接的研究。

难道我的假定太过分了，拿人生的正当目的这个未决定的问题来做论据吗？我始终认为生活的目的就是生活的真享受。我用“目的”这个名词时有点犹豫。人生这种生活的真享受的目的，大抵不是一种有意的目的，而是一种对人生的自然态度。“目的”这个名词含着企图和努力的意义。人生于世，所碰到的问题不是他应该以什么做目的，应该怎样实现这个目的，而是要怎么利用此生，利用天赋给他的五六十年的光阴。他应该调整他的生活，使他能够在生活中获得最大的快乐，这种答案跟如何度周末的答案一样地实际，不像形而上学的问题，如人生在宇宙的计划中有什么神秘的目的之类，那么只可以作抽象而渺茫的答案。

反之，我觉得哲学家在企图解决人生的目的这个问题时，是假定人生必有一种目的的。西方思想家之所以把这个问题看得那么重要，无疑地是因为受了神学的影响。我想我们对于计划和目的这一方面假定得太过分了。人们企图答复这个问题，为这个问题而争论，给这个问题弄得迷惑不解，这正可以证明这种工夫是徒然的、不必要的。如果人生有目的或计划的话，这种目的或计划应该不会这么令人困惑、这么渺茫、这么难于发现。

这问题可以分做两问题：第一是关于神灵的目的，是上帝替人类所决定的目的；第二是关于人类的目的，是人类自己所决定的目的。关于第一个问题，我不想加以讨论，因为我们认为所谓上帝所想的東西，事实上都是我们自己心中的思想；那是我们想象会存在上帝心中的思想。然而要用人类的智能来猜测神灵的智能，确实是很困难的。我们这种推想的结果常常使上帝做我们军中保卫旗帜的军曹，使他和我们一样地充满着爱国狂；我们认为上帝对世界或欧洲绝对不会有什麼“神灵目的”或“定数”，只有对我们的祖国才有“神灵目的”或“定数”。我相信德国纳粹党人心目中的上帝一定也带着卐字的臂章。这个上帝始终在我们这一边，不会在他们那一边。可是世界上抱着这种观念的民族也不仅日耳曼人而已。

至于第二个问题，争论点不是人生的目的是什麼，而是人生的目的应该是什麼；所以这是一个实际的而不是形而上学的问题，对于“人生的目的应

该是什么”这个问题，人人都可以有他自己的观念和价值标准。我们为这问题而争论，便是这个缘故，因为我们彼此的价值标准都是不同的。以我自己而论，我的观念是比较实际，而且比较不抽象的。我以为人生不一定有目的或意义。惠特曼说：“我这样做一个人已经够了。”我现在活着——而且也许可以再活几十年——人类的生命存在着，那也已经够了。用这种眼光看起来，这个问题便变得非常简单，答案也只有一个了。人生的目的除了享受人生之外，还有什么呢？

这个快乐的问题是一切无宗教的哲学家所注意的重大问题，可是基督教的思想家都完全置之不问，这是很奇怪的事情。神学家所烦虑的重大问题，并不是人类的快乐，而是人类的“拯救”——“拯救”真是一个悲惨的名词。这个名词在我听来很觉刺耳，因为我在中国天天听见人家在谈“救国”。大家都想要“救”中国。这种言论使人有一种在快要沉没的船上的感觉，一种万事俱休的感觉，大家都在想生的最好方法。基督教——有人称之为“两个没落的世界（希腊和罗马）的最后叹息”——今日还保存着这种特质，因为它还在为拯救的问题而烦虑着，人们为离此尘世而得救的问题烦虑着，结果把生活的问题也忘掉了。人类如果没有濒于灭亡的感觉，何必为得救的问题那么忧心呢？神学家那么注意拯救的问题，那么不注意快乐的问题，所以他们对于将来，只能告诉我们说有一个渺茫的天堂；当我们问道：我们在那边要做什么呢，我们在天堂要怎样得到快乐呢，他们只能给我们一些很渺茫的观念，如唱诗，穿白衣裳之类。穆罕默德至少还用醇酒，多汁的水果，和黑发、大眼、多情的少女，替我们画了一帧将来快乐的景象，这是我们这些俗人所能了解的。如果神学家不把天堂的景象弄得更生动，更近情理，那么我们真不想牺牲这个尘世的生活，而到天堂里去。有人说：“今日一只蛋比明日一只鸡更好。”至少当我们在计划怎样过暑假的生活的时候，我们也要花些工夫去探悉我们所要去的地方。如果旅行社对这个问题答得非常含糊，我是不想去的；我在原来的地方过假期好了。我们在天堂里要奋斗吗？要努力吗？（我敢说那些相信进步和努力的人一定要奋斗不息，努力不息的）可是当我们已经十全十美的时候，我们要怎样努力，怎样进步呢？或者，我们在天堂里可以过着游手好闲，无所事事，无忧无虑的日子吗？如果是这样的话，我们在这尘世上学过游手好闲的生活，比为将来永生生活做准备，岂不更好？

如果我们必须有一个宇宙观的话，让我们忘掉自己，不要把我们的宇宙观限制于人类生活的范围之内。让我们把宇宙观扩大一些，把整个世界——石、树和动物——的目的都包括进去。宇宙间有一个计划（“计划”一词，和“目的”一样，也是我所不欢喜的名词）——我的意思是说，宇宙间有一个模型；我们对于这整个宇宙，可以先有一种观念——虽然这个观念不是最后固定不移的观念——然后在这个宇宙里占据我们应该占的地位。这种关于大自然的观念，关于我们在大自然中的地位的观念，必须很自然，因为我们生时是大自然的重要部分，死后也是回返大自然去的。天文学、地质学、生物学和历史都给我们许多良好的材料，使我们造成一个相当良好的观念（如果我们不作草率的推断）。如果在宇宙的目的这个更广大的观念中，人类所占据的地位稍微减少其重要性，那也是不要紧的。他占据着一个地位，那已经够了，他只要和周遭自然的环境和谐相处，对于人生本身便能够造成一个实用而合理的观念。

在旧书铺里买回来维尼（Vigny）的《诗人日记》，信手翻开，就看见有

趣的一条。他说，在法语里，“喜乐”（bonheur）这个名词是“好”和“钟点”两字拼成，可见好事多磨，只是个把钟头的玩意儿。我们联想到我们本国话的说法，也同样的意味深隼，譬如快活或快乐的快字，就把人生一切乐事的飘忽难留，极清楚地指示出来。所以我们又慨叹说：“欢娱嫌夜短！”因为人在高兴地时候，活得太快，一到困苦无聊，愈觉得日脚像跛了似的，走得特别慢。德语的沉闷（Langeweile）一字，据字面上直译，就是“长时间”的意思。《西游记》里小猴子对孙行者说：“天上一日，下界一年。”这种神话，确反映着人类的心理。天上比人间舒服欢乐。所以神仙活得快，人间一年在天上只当一日过。从此类推，地狱里比人世间更痛苦，日子一定愈加难度。段成式《酉阳杂俎》就说：“鬼言三年，人间三日。”嫌人生短促的人，真是最“快活”的人；反过来说，真快活的人，不管活到多少岁死，只能算是短命夭折。所以，做神仙也并不值得，在凡间已经三十年做了一世的人，在天上还是个初满月的小孩。但是这种“天算”，也有占便宜的地方；譬如戴君孚《广异记》载崔参军捉狐妖，“以桃枝决五下”，长孙无忌嫌罚讨得太轻，崔答：“五下是人间五百下，殊非小刑。”可见卖老祝寿等等，在地上最为相宜，而刑罚呢，应该到天上去受。

“永远快乐”这句话，不但渺茫得不能实现，并且荒谬得不能成立。快乐的决不会永久；我们说永远快乐，正好像说四方的圆形、静止的动作同样的自相矛盾。在高兴的时候，我们的生命加添了迅速，增进了油滑。像浮士德那样，我们空对瞬息即逝的时间喊着说：“逗留一会儿罢！你太美了！”那有什么用？你要永久，你该向痛苦里去找。不讲别的，只要一个失眠的晚上，或者有约不来的下午，或者一课沉闷的听讲——这许多，比一切宗教信仰更有效力，能使你尝到什么叫做“永生”的滋味。人生的刺，就在这里，留恋着不肯快走的，偏是你所不留恋的东西。

快乐在人生里，好比引诱小孩子吃药的方糖，更像跑狗场里引诱狗赛跑的电兔子。几分钟或者几天的快乐赚我们活了一世，忍受着许多痛苦。我们希望它来，希望它留，希望它再来——这三句话概括了整个人类努力的历史。在我们追求和等候的时候，生命又不知不觉地偷渡过去。也许我们只是时间消费的筹码，活了一世不过是为那一世的岁月充当殉葬品，根本不会享到快乐。但是我们到死也不明白是上了当，我们理想死后有个天堂，在那里……谢上帝，会有这一天！我们终于享受到永远的快乐。你看，快乐的引诱，不仅像电兔子和方糖，使我们忍受了人生，而且仿佛钓钩上的鱼饵，竟使我们甘心去死。这样说来，人生虽然痛苦，却并不悲观，因为它终抱着快乐的希望；现在的账，我们预支了将来去讨。为了快活，我们甚至于愿意慢死。

穆勒曾把“痛苦的苏格拉底”和“快乐的猪”比较。假使猪真知道快活，那么猪和苏格拉底也相去无几了。猪是否能快乐得像人，我们不知道；但是人会容易满足得像猪，我们是常看见的。把快乐分肉体的和精神的两种，这是最糊涂的分析。一切快乐的享受都属于精神的，尽管快乐的原因是肉体上的物质刺激。小孩子初生下来，吃饱了奶就乖乖地睡，并不知道什么是快乐，虽然它身体感觉舒服。缘故是小孩子的精神和肉体还没有分化，只是混沌的星云状态。洗一个澡，看一朵花，吃一顿饭，假使你觉得快活，并非全因为澡洗得干净，花开得好，或者菜合你口味，主要因为你心上没有挂碍，轻松的灵魂可以专注肉体的感觉，来欣赏，来审定。要是你精神不痛快，像将离别时的筵席，随它怎样烹调得好，吃来只是土气息、泥滋味。那时刻的灵魂，

仿佛害病的眼怕见阳光，撕去皮的伤口怕接触空气，虽然空气和阳光都是好东西。快乐时的你，一定心无愧作。假如你犯罪而真觉快乐，你那时候一定和有道德、有修养的人同样心安理得。有最洁白的良心，跟全没有良心或有最漆黑的良心，效果是相等的。

发现了快乐由精神来决定，人类文化又进一步。发现这个道理，和发现是非善恶取决于公理而不取决于暴力，一样重要。公理发现以后，从此世界上没有可被武力完全屈了的人。发现了精神是一切快乐的根据，从此痛苦失掉它们的可怕，肉体减少了专制。精神的炼金术能使肉体痛苦都变成快乐的资料。于是，烧了房子，有庆贺的人；一簋食，一瓢饮，有不改其乐的人；千灾百毒，有谈笑自若的人。所以我们前面说，人生虽不快乐，而仍能乐观。譬如从写《先知书》的所罗门直到做《海风》诗的马拉梅（Mallarme），都觉得文明人的痛苦，是身体困倦。但是偏有人能苦中作乐，从病痛里滤出快活来，使健康的消失有种赔偿。苏东坡诗就说：“因病得闲殊不恶，安心是药更无方。”王丹麓《今世说》也记毛稚黄善病，人以为忧，毛曰：“病味亦佳，第不堪为躁热人道耳！”在着重体育的西洋，我们也可以找着同样达观的人。工愁善病的诺凡利斯（Novalis）在《碎金集》里建立一种病的哲学，说病是“教人学会休息的女教师”。罗登巴煦（Rodenbach）的诗集里有专咏病味的一卷，说病是“灵魂的洗涤”。身体结实、喜欢活动的人采用了这个观点，就对病痛也感到另有风味。顽健粗壮的十八世纪德国诗人白洛柯斯（B.H.Brockes）第一次害病，觉得是一个“可惊异的大发现”。对于这种人，人生还有什么威胁？这种快乐把忍受变为享受，是精神对于物质的大胜利。灵魂可以自主——同时也许是自欺。能一贯抱这种态度的人，当然是大哲学家，但是谁知道他不也是个傻子？

是的，这有点矛盾。矛盾是智慧的代价。这是人生对于人生观开的玩笑。

人生的交友

人生的快乐有一大半要建筑在人与人的关系上面。只要人与人的关系调处得好，生活没有不快乐的。许多人感觉生活苦恼，原因大半在没有把人与人的关系调处适宜。这人与人的关系在我国向称为“人伦”。在人伦中先儒指出五个最重要的，就是君臣、父子、夫妇、兄弟、朋友。这五伦之中，父子、夫妇、兄弟起于家庭，君臣和朋友起于国家社会。先儒谈伦理修养，大半在五伦上做工夫，以为五伦上面如果无亏缺，个人修养固然到了极境，家庭和国家社会也就自然稳固了。五伦之中，朋友一伦的地位很特别，它不像其他四伦都有法律的基础，它起于自由的结合，没有法律的力量维系它或是限定它，它的唯一的基础是友爱与信义。但是它的重要性并不因此减少。如果我们把人与人之间的好感称为友谊，则无论是君臣、父子、夫妇或是兄弟之中，都绝对不能没有友谊。就字源说，在中西文里“友”字都含有“爱”的意义。无爱不成友，无爱也不成君臣、父子、夫妇或兄弟。换句话说，无论那一伦。都非有朋友的要素不可，朋友是一切人伦的基础。懂得处友，就懂得处人；懂得处人，就懂得做人。一个人在处友方面如果有亏缺，他的生活不但不能是快乐的，而且也决不能是友善的。

朋友居五伦之末，其实朋友是极重要的一伦。所谓友谊实即人与人之间的一种良好的关系，其中包括了解、欣赏、信任、容忍、牺牲……诸多美德。

如果以友谊作基础，则其它的各种关系如父子夫妇兄弟之类均可圆满地建立起来。当然父子兄弟是无可选择的永久关系，夫妇虽有选择余地但一经结合便以不再仳离为原则，而朋友则是有聚有散可合可分的。不过，说穿了，父子夫妇兄弟都是朋友关系，不过形式性质稍有不同罢了。严格的讲，凡是充分具备一个好朋友的条件的，他一定也是一个好父亲、好儿子、好丈夫、好妻子、好哥哥、好弟弟。反过来亦然。

我们的古圣先贤对于交友一端是甚为注重的。《论语》里面关于交友的话很多。在西方亦是如此。罗马的西塞罗有一篇著名的《论友谊》，法国的蒙田、英国的培根、美国的爱默生，都有论友谊的文章。我觉得近代的作家在这个题目上似乎不大肯费笔墨了。这是不是叔季之世友谊没落的征象呢，我不敢说。

古之所谓“刎颈交”，陈义过高，非常人所能企及。如 Damon 与 Pythias，David 与 Jonathan，怕也只是传说听美变罢。就是把友谊的标准降低一些，真正能称得起朋友的还是很难得。试想一下，如有银钱经手的事，你信得过的朋友能有几人？在你蹭蹬失意或疾病患难之中还肯登门拜访乃至雪中送炭的朋友又有几人？你出门在外之际对于你的妻室弱媳肯照顾而又不照顾得太多者又有几人？再退一步，平素投桃报李，莫逆于心，能维持长久于不坠者，又有几人？总角之交，如无特别利害关系以为维系，恐怕很难在若干年后不变成路人。富兰克林说：“有三个朋友是忠实可靠的——老妻，老狗，与现款。”妙的是这三个朋友都不是朋友。倒是亚里士多德的一句话最干脆：“我的朋友们啊！世界上根本没有朋友。”这些话近于愤世嫉俗，事实上世界里还是有朋友的，不过虽然无需打着灯笼去找，却也像沙里淘金而且还需要长时间的洗炼。一旦真铸成了友谊，便会金石同坚，永不褪转。

大抵物以类聚，人以群分。臭味相投，方能永以为好。交朋友也讲究门当户对，纵不必像九品中正那么严格，也自然有个界限。“同学少年多不贱，五陵裘马自轻肥”，于“自轻肥”之余还能对着往日的旧游而不把眼睛移到眉毛上边去么？汉光武容许严子陵把他的大腿压在自己的肚子上，固然是雅量可风，但是严子陵之毅然决然的归隐于富春山，则尤为知趣。朱洪武写信给他的一位朋友说：“朱元璋作了皇帝，朱元璋还是朱元璋……”话自管说得漂亮，看看他后来之诛戮功臣，也就不免令人心悸。人的身心构造原是一样的，但是一入宦途，可能发生突变。孔子说：“无友不如己者。”我想一来只是指品学而言，二来只是说不要结交比自己坏的，并没有说一定要我们去高攀。友谊需要两造，假如双方都想结交比自己好的，那便永远交不起来。

好像是王尔德说过，“一个男人与一个女人之间是不可能有友谊存在的。”就一般而论，这话是对的，因为男女之间如有深厚的友谊，那友谊容易变质，如果不是心心相印，那又算不得是友谊。过犹不及，那分际是难以把握的。忘年交倒是可能的。弥衡年未二十，孔隔年已五十，便相交友，这样的例子史不绝书。但似乎是也以同性为限。并且以我所知，忘年交之形成固有赖于兴趣之相近与互相之器赏，但年长的一方面多少需要保持一点童心，年幼的一方面多少需要显得几分老成。老气横秋则令人望而生畏，轻薄儇佻则人且避之若浼。单身的人容易交朋友，因为他的情感无所寄托，漂泊流离之中最要求一个一倾积愆的对象，可是等到他有红袖添香、稚子候门的时候，心境便不同了。

“君子之交淡如水”，因为淡所以才能不腻，才能持久。“与朋友交，

久而敬之。”敬也就是保持距离，也就是防止过分的亲昵。不过“狎而敬之”是很难的。最要注意的是，友谊不可透支，总要保留几分。马克·吐温说：“神圣的友谊之情，其性质是如此的甜蜜、稳定、忠实、持久，可以终身不渝，如果不开口向你借钱。”这真是慨乎言之。朋友本有通财之谊，但这是何等微妙的一件事！世上最难忘的事是借出去的钱，一般认为最倒霉的事又莫过于还钱。一牵涉到钱，恩怨便很难清算得清楚，多少成长中的友谊都被这阿堵物所贱害！

规劝乃是朋友中间应有之义，但是谈何容易。名利场中，沉湎一气，自己都难以明辨是非，哪有余力规劝别人？而在对方则又良药苦口、忠言逆耳，谁又愿意让人批他的逆鳞？规劝不可当着第三者的面前行之，以免伤他的颜面，不可在他情绪不宁的时候行之，以免逢彼之怒。孔子说：“忠告而善道之，不可则止。”我总以为劝善规过是友谊之消极的作用。友谊之乐是积极的。只有神仙与野兽才喜欢孤独，人是有朋友的。“假如一个人独自升天，看见宇宙的大观，群星的美丽，他并不能感到快乐，他必要找到一个人向他述说他所见的奇景，他才能快乐。”共享快乐，比共受患难，应该是更正常的友谊中的趣味。

谁都知道，有真正的好朋友是人生一件乐事。人是社会的动物，生来就有同情心，生来也就需要同情心。读一篇好诗文，看一片好风景，没有一个人在身旁可以告诉他说：“这真好呀！”心里就觉得美中有不足。遇到一件大喜事，没有人和你同喜，你的欢喜就要减少七八分；遇到一件大灾难，没有人和你同悲，你的悲痛就增加七八分。孤零零一个人不能唱歌，不能说笑话，不能打球，不能跳舞，不能闹架拌嘴，总之，什么开心的事也不能做。世界最酷毒的刑罚要算幽禁和充军，逼得你和你所常接近的人们分开，让你尝无亲无友那种孤寂的风味。人必须接近人，你如果不信，请你闭关独居十天半个月，再走到十字街头在人丛中挤一挤，你心里会感到说不出的快慰，仿佛过了一次大瘾，虽然街上那些行人在平时没有一个让你瞧得上眼。人是一种怪物，自己是一个人，却要显得瞧不起人，要孤高自赏，要闭门谢客，要把心里所想的看成神妙不可言说，“不可与俗人道”，其实潜意识里面惟恐人不注意自己，不知道自己，不赞赏自己。世间最欢喜守秘密的人往往也是最不能守秘密的人。他们对你说：“我告诉你，你却不要告诉人。”他不能不告诉你，却忘记你也不能不告诉人。这所谓“不能”实在出于天性中一种极大的压迫力。人需要朋友，如同人需要泄露秘密，都由于天性中一种压迫力在驱遣。它是一种精神上的饥渴，不满足就可能威胁到生命的健全。

谁也都知道，朋友对于性格形成的影响非常重大。一个人的好坏，朋友熏染的力量要居大半。既看重一个人把他当作真心朋友，他就变成一种受崇拜的英雄，他的一言一笑，一举一动都在有意无意之间变成自己的模范，他的性格就逐渐有几分变成自己的性格。同时，他也变成自己的裁判者，自己的一言一笑，一举一动，都要顾到他的赞许或非难。一个人可以蔑视一切人的毁誉，却不能不求见谅于知己。每个人身旁有一个“圈子”，这圈子就是他所亲近的人围成的，他跳来跳去，跳不出这圈子。在某一种圈子就成为某一种人。圣贤有道，盗亦有道。隔着圈子相视，尧可非桀，桀亦可非尧。究竟谁是谁非，责任往往不在个人而在他所在的圈子。古人说：“与善人交，如入芝兰之室，久而不闻其香；与恶人交，如入鲍鱼之肆，久而不闻其臭”。久闻之后，香可以变成寻常，臭也可以变成寻常，习而安之，就不觉其为香

为臭。一个人应该谨慎择友，择他所在的圈子，道理就在此。人是善于模仿的，模仿品的好坏，全看模型的好坏。有如素丝，染于青则青，染于黄则黄。“告诉我谁是你的朋友，我就知道你是怎样的一种人。”这句西谚确是经验之谈。《学记》论教育，一则曰“七年视论学取友”，再则曰：“相观而善之谓摩”。从孔孟以来，中国士林向奉尊师敬友为立身治学的要道。这都是深有见于朋友的影响重大。师弟向不列于五伦，实包括于朋友一伦里面，师与友是不能分开的。

许叔重说文解字谓“同志为友”。就大体说，交友的原则是“同声相应，同气相求”。但是绝对相同的理论与事实都不可能。“人心不同，各如其面”。这不同亦有它的作用。朋友的乐趣在相同中容易见出；朋友的益处却往往在相异处才能得到。古人尝拿‘如切如磋，如琢如磨’来譬喻朋友的交互影响。这譬喻实在是恰当。玉石有瑕疵棱角，用一种器具来切磋琢磨它，它才能圆融光润，才能“成器”。人的性格也难免有瑕疵棱角，如私心、成见、骄矜、暴躁、愚昧、顽恶之类，要多受切磋琢磨，才能洗刷净尽，达到玉润珠圆的境界。朋友便是切磋琢磨的利器，与自己愈不同，磨擦愈多，切磋琢磨的影响也就愈大。这影响在学问思想方面最容易见出。一个人多和异己的朋友讨论，会逐渐发见自己的学说不圆满处，对方的学说有可取处，逼得不得不作进一步的思考，这样地对于学问才能鞭辟入里。在朋友互相切磋中，一方面被“磨”，一方面也在受滋养。一个人被“磨”的方面愈多，吸收外来的滋养也就愈丰富。孔子论益友，所以特重直谅多闻。一个不能有诤友的人永远是愚昧而好自用，在道德学问上都不会有很大的成就。

好朋友在我国语文里向来叫做‘知心’或‘知己’。“知交”也是一个习惯的名词。这个语言的习惯颇含有深长的意味。从心理观点看，求见知于人是一种社会本能，有这本能，人与人才可以免除隔阂，打成一片，社会才能成立。它是社会生命所藉以维持的，犹如食色本能是个人与种族生命所藉以维持的，所以它与食色本能同样强烈。古尝以一死报知己，钟子期死后，伯牙不复鼓琴。这种行为在一般人看似近于过激，其实是由于极强烈的社会本能在驱遣。其次，从哲学观点看，知人是处人的基础，而知人却极不易，因为深刻的了解必基于深刻的同情。深刻的同情只在趋势的朋友中才常发见。对于一个人有深交，你才能真正知道他。了解与同情是互为因果的。你对于一个人愈同情，就愈能了解他；你愈了解他，也就愈同情他。法国人有一句成语说：“了解一切，就是宽容一切。”(tout comprendre, C'est tout pardonner)。这句话说来像很容易，却是人生的最高智慧，需要极伟大的胸襟才能做到。古今有这种胸襟的只有几个大宗教家，像释迦牟尼和耶稣，有这种胸襟才能谈到大慈大悲；没有它，任何宗教都没有灵魂。修养这种胸怀的捷径是多与人做真正的好朋友，多与人推心置腹，从对于一部分人得到深刻的了解，做到对于一般人类起深厚的同情。从这方面看，交友的范围宜稍宽泛，各种人都有最好，不必限于自己同行同趣味的。蒙田在他的论文里提出一个很奇怪的主张，以为一个人只能有一个真正的朋友，我对这主张很怀疑。

交友是一件寻常事，人人都有朋友；交友却不是一件易事，很少有人有真正的朋友。势力之交固容易破裂，就是道义之交也有时不免闹意气之争。王安石与司马光、苏轼、程颢诸人在政治和学术上的侵轧便是好例。他们个个都是好人，彼此互有相当的友谊，而结果闹成和市俗人一般的翻云覆雨。交友之难，从此可见。从前人谈交友的话说得很多。例如“朋友有信”，“久

而敬之”，“君子之交淡如水”，视朋友须如自己，要急难相助，须知护友之短，像孔子不假盖于桎吝的朋友；要劝着规过，但“不可则止，无自辱焉”。这些话都是说起来颇容易，做起来颇难。许多人都懂得这些道理，但是很少人真正会和人做朋友。

孔子尝劝人“无友不如己者”，这话使我很彷徨不安。你不如我，我不和你做朋友，要我和你做朋友，就要你胜似我，这样我才能得益。但是这算盘我会打你也会打，如果你也这么说，你我之间不就没有做朋友的可能么？柏腊图写过一篇谈友谊的对话，另有一番奇妙议论。依他看，善人无须有朋友，恶人不能有朋友，善恶混杂的人才或许需要善人为友来消除他的恶，恶去了，友的需要也就随之消灭。这话显然与孔子的话有些抵牾。谁是谁非，我至今不能断定，但是我因此想到朋友之中，人我的比较是一个重要问题，而这问题又与善恶问题密切相关。我从前研究美学上的欣赏与创造问题，得到一个和常识不相同的结论，就是欣赏与创造根本难分，每人所欣赏的世界就是每人所创造的世界，就是他自己的情趣和性格的返照；你在世界中能“取”多少，就看你在你的性灵中能提出多少“与”它，物我之中有一种生命的交流，深入所见于物者深，浅人所见于物者浅。现在我思索这比较实际的交友问题，觉得它与欣赏艺术自然的道理颇可暗合默契。你自己是什么样的人，就会得到什么样的朋友。人类心灵常交感迴流。你拿一分真心待人，人也会拿一分真心待你，你所“取”如何，就看你所“与”如何。“爱人者人恒爱之，敬人者人恒敬之”。人不爱你敬你，就显得你自己有亏缺。你不必责人，先须返求诸己。不但在情感方面如此，在性格方面也都是如此。友必同心，所谓“同心”是指性灵同在一个水准上。如果你我的性灵上有高低，我高就须感化你，把你提高到同样水准；你高也是如此，否则友谊就难成立。朋友往往是测量自己的一种最精确的尺度，你自己如果不是一个好朋友，就决不能希望得到一个好朋友。要是好朋友，自己须先是一个好人。我很相信柏腊图的“恶人不能有朋友”的那一句话。恶人可以做好朋友时，他在其他方面尽管是坏，在能为好朋友一点上就可证明他还有人性，还不是一个绝对的恶人。说来说去，“同声相应，同气相求”那句老话还是真的，何以交友的道理在此，如何交友的方法也在此。交友和一般行为一样，我们应该常牢记在心的是“责己宜严，责人宜宽”。

交友的审慎

在纷繁的大千世界，人是形形色色的，选择朋友不是一件容易事。“万两黄金容易得，知心一个也难求”的老话，是旧社会人们极言交友之难。但是不是因此就要少交朋友了呢？或者一强调交友的审慎，就认为这个也不可靠，那个也信不过呢？当然不是。人既然是社会的人，处在各种社会关系之中，交友是必然的，不但要有生死与共、患难不移的朋友，也要善于和有这样那样的缺点错误甚至是反对自己的人交朋友。

他山之石，可以攻玉。广泛地结交那些不同职业、不同爱好、不同身份的朋友，有时也能相得益彰。

唐代画家吴道子出身贫寒，后来为唐明皇召入宫中做供奉，与将军裴旻、长史张旭结交为友。在洛阳，裴旻请吴道子到天宫寺作画，厚赠以金帛，被吴道子谢绝，只求观赏裴旻的剑术。于是裴旻拔剑起舞，吴道子“观其壮

气”奋力挥毫，写出了绝妙的草书。

被誉为“现代舞蹈之母”的美国舞蹈家伊沙多拉·邓肯曾十分虔诚地拜倒在雕塑家罗丹的门下，她经常与罗丹探讨雕塑如何做到静中有动，舞蹈又如何做到动中有静等问题，与罗丹结下了深厚的友谊。她还经常出入罗丹的工作室，仔细观赏他的创作，并从那些出色的雕像中汲取营养，来开拓现代舞蹈的天地。

“兼听则明，偏听则暗。”结交各式各样的朋友，对于取长补短，开阔视野，活跃思维，都是有益的。毛泽东同志的经历是很发人深思的。他胸怀博大，善于结交各种各样的朋友。在青少年时期，他发出了一张《二十八划生征友启事》，和蔡和森、陈谭秋等人组织了新民学会，结交了一大批有志之友。投身革命后，在他身边，有朱德、周恩来等一批亲密战友。同时，毛泽东同志也有许多平民朋友，民主党派的朋友，如李淑一、周士钊、柳亚子等，都和他结下了深厚的情谊。通过这些朋友，广泛地了解社会各阶层党派的情况，为制定党的方针政策，为发展统一战线，做出了巨大贡献。

既要广泛交友，又要审慎选择。如何做到这一点呢？正如鲁迅先生曾经说过的：“我还有不少几十年的老朋友，要点就在彼此略小节而取其大。”略小节，取其大，就是不斤斤计较不足，而要从大处着眼。看人首先看大节，不是盯住对方的缺点错误不放，而是用发展的，变化的观点看人。如果不是略其小，取其大，就不能与人为善，就不能全面地客观地评价一个人，就可能一叶障目，不识泰山，就可能把朋友推开，就可能得不到真正的友谊。

古语云：“君子之交淡如水，小人之交甘若醇。”这仍应成为我们今天的交友之道，同志之间的友谊也要摒弃庸俗的旧习，不要把友谊浸在利己主义的杯水中。让友谊的春风扫荡那些阴霾污浊之气，吹进每个人的心扉。

要想得到知己的朋友，首先要敞开自己的心怀。要讲真话、实话，不遮遮掩掩、吞吞吐吐，以你的坦率换得朋友的赤诚和爱戴。正如谢觉哉同志在一首诗中写道：“行经万里身犹健，历尽千艰胆未寒。可有尘瑕须拂拭，敞开心扉给人看。”

有一个英国作家，名叫哈尔顿，他为编写一本《英国科学家的性格和修养》的书，采访了达尔文。达尔文的坦率是尽人皆知的，为此，哈尔顿不客气地直接问达尔文：“您的主要缺点是什么？”达尔文答：“不懂数学和新的语言，缺乏观察力，不善于合乎逻辑地思维。”哈尔顿又问：“您的治学态度是什么？”达尔文又答：“很用功，但没有掌握学习方法。”听到这些话，谁不为达尔文的坦率与真诚鼓掌呢？按说，像达尔文这样蜚声全球的大科学家，在回答作家提出的问题时，说几句不痛不痒的话，甚至为自己的声望再添几圈光环，有谁会提出异议呢？但达尔文不是这样。一是一，二是二，甚至把自己的缺点毫不掩饰地袒露在人们面前，这样高尚的品德。换来的必是真挚的信赖和尊敬。朋友的交往亦是这样。你敢于说真话，说实话，肯让人知，朋友为你的诚实所感动，便会从心深处喜欢你，他给你的回报，也将是说真话，说实话。

在我国古代，交朋友都强调一个“信”字。“信”者，真诚也。《晏子春秋·内篇存下》中就有“信于朋友”的话。把“信”看成是朋友之间的一个重要环节。“信”，在封建社会被视为五常之一，是人的一种美德。过去小孩子的启蒙读物《幼学琼林》中，就有专门讲交友的章节，并有种种概括：“尔我同心曰金兰，朋友相资曰丽泽”，“心志相孚为莫逆，老幼相交曰忘

年”，“刎颈之交相如与廉颇，总角之好孙策与周瑜”，这里说的都是友情的深厚，而深厚的友情其源泉便是真诚待人。

人与人的感情交流具有互异性。融洽的感情是心的交流。肝胆相照，赤诚相见，才会心心相印。心理学家曾就“喜欢与吸引”这一专题，列出 550 个描写人的形容词，让学生们指出在多大程度上喜欢一个有上述特点的人。结果，在 8 个评价最高的形容词中，有 6 个——真诚的、诚实的、忠实的、真实的，信得过的和可靠的——都和真诚有关；而评价最低的形容词是说谎，装假与不老实。岁月的流逝，时代的变迁，并没有减弱“真诚”在友谊宫殿中的光泽。相反，由于社会的进步，人们给“真诚”又增添了熠熠光彩。

离开了真诚，则无所谓友谊可言。一个真诚人的心声，才能唤起一大群真诚人的共鸣。“投之以木桃，报之以琼瑶。”真诚，应该成为我们生活中的永久伴侣。

第二章 人生处世的方法

克己忍让

忍让者，忍耐也，谦让也。一般说来，社交过程中产生什么矛盾的话，双方可能都有责任，但作为当事人应该主动地“礼让三分”，多从自己方面找原因。

忍让，实际上也就是让时间、让事实来表白自己。这样可以摆脱相互之间无原则的纠缠和不必要的争吵。

歌德有一天到公园散步，迎面走来了一个曾经对他作品提过尖锐批评的批评家，这位批评家站在歌德面前高声喊到：“我从来不给傻子让路！”歌德却答道：“而我正相反！”一边说，一边满面笑容地让在一旁。歌德的幽默避免了一场无谓的争吵，同时也可以消除自己的恼和怒。从某种意义上说，它既为自己摆脱尴尬难堪的局面，顺势下台，又显示出自己的心胸和气量。

忍让是一种美德。亲人的错怪，朋友的误解，讹传导致的轻信，流言制造的是非……此时生气无助雾散云消，恼怒不会春风化雨，而一时的忍让则能帮助恢复你应有的形象，得到公允的评价和赞美。

清代中期，有个“六尺巷”的故事。据说当朝宰相张英与一位姓中的侍郎都是安徽桐城人。两家毗邻而居，都要起房造屋，为争地皮，发生了争执。张老夫人便修书北京，要张英出面干预。这位宰相到底见识不凡，看罢来信，立即作诗劝导老夫人：“千里家书只为墙，再让三尺又何妨？万里长城今犹在，不见当年秦始皇。”张母见书明理，立即把墙主动退后三尺；叶家见此情景，深感惭愧，也马上把墙让后三尺。这样，张叶两家的院墙之间，就形成了六尺宽的巷道，成了有名的“六尺巷”。事情就这样：争一争，行不通；让一让，六尺巷。古代开明之士尚能如此，今天同志之间处理小事小非，更应该比封建时代更高一着。

忍让不是懦弱可欺，相反，它更需要的是自信和坚韧的品格。古人讲“忍”字，至少有如下两层意思：其一是坚韧和顽强。晋朝朱伺说：“两敌相对，惟当忍之；彼不能忍，我能忍，是以胜耳。”（《晋书·朱伺传》）这里的忍，正是顽强精神的体现。其二是抑制。《荀子·儒效》：“志忍私，然后能公；行忍情性，然后能修。”被誉为“亘古男儿”的宋代爱国诗人陆游，胸怀“上马击狂胡，下马草战书”的报国壮志，也写下过“忍志常须作座右铭”。这种忍耐，不正凝聚着他们顽强、坚韧的可贵品格吗？有谁说他们是懦弱可欺呢？

“小不忍则乱大谋”，此话没错，问题是看谋的是什么。成语“负荆请罪”的故事被传为千古美谈：蔺相如身为宰相，位高权重，而不与廉颇计较，处处礼让，何以如此？为国家社稷计也。“将相和”则全国团结；国无嫌隙，则敌必不敢乘。蔺相如的忍让，正是为了国家安定之“大谋”。

忍让是一种眼光和度量，能克己忍让的人，是深刻而有力量的，是雄才大略的表现。

适时独处

独处是我们为人处世的一种特殊的方式。它尤其能够满足人们脱掉面具

的渴望，同时也是一个小小的避风港。当你觉得累了的时候，觉得茫然不知所措的时候，一个人独处一段时间，稍微喘一口气，稳定一下情绪，讲清楚事情的来龙去脉轻重缓急，然后做出一个客观的判断，制定一个明智的对策，这样你会感到有信心，充实。人都有合群的需要，同时也有独立支配自己，不受团体约束的需要。

每个人都生活在一定的人际关系中，遇到不如意的事情是常事，最积极的办法就是自我心理调节，所以独处就是人生航程中的避风港，当你感到疲乏、迷惑、痛苦时，就在这里缓一缓，平复一下自己的心理，然后再以新的姿态重新投入。从这个意义上讲，独处并不意味着软弱和消极地在人群中退缩，它是一种自我修复的机制，是一种自我认识的机制。

有一位刚刚退休的妇女，很是不幸，意外事故夺去了她丈夫的生命。这个打击来得太突然太沉重了，她与丈夫的感情很好，丈夫就是她的支柱，平时家中一般事情都由丈夫作主，对丈夫的依靠在她说来已经习惯成自然了。面对这样残酷的现实，她首先选择了与丈夫同去的道路，幸亏发现得早，她才又获得了一次生的机会。当她清醒过来以后，看见病床前独生子面容憔悴，多日未修整的长发、胡须，使他的脸显得更加削瘦、苍白；怀孕七个月的儿媳妇两眼已经哭肿，双手还在不停地揉着她那条因输液而酸麻的胳膊。她看着眼前这两个可怜的孩子，尤其是听到儿子乞求般的说：“我们刚失去爸爸，不能再失去妈妈呀！”她的心被震动了，她再一次闭上眼睛，泪水顺着眼角的皱纹流了下来。几天来不少同事、朋友、亲戚来看她、劝她、安慰她，她很感激他们，但又总希望探视的时间早点结束，好让她有更多的时间去追忆过去的往事，去想自己的痛苦，去考虑以后的生活……她体会到有些事情谁也帮不了忙，只有自己内心对白，只有自己给自己出主意，自己分析自己，调整自己，不论多么亲，多么近的人，同自己也是隔着那么一层说不清的东西。她回想着自己同丈夫从相识到恋爱、结婚这三十年来生活，发现好像这时才真正认识了自己，才感觉到自己存在的价值，才清楚地认识到自己的位置。一个多星期后，儿子和媳妇的一个月假期已经结束了，小两口同她告别，准备赴千里之外的工作岗位的时候，已经感觉到她眼中的那自信、刚毅的目光。

人通常如此，在受到较大的刺激以后，独自一人认真地反思自己，就会蓦然发现真正的自我，于是他就用新的眼光来重新认识自己、评价自己、接纳自己、平衡自己的心理，建立一个属于自己的心理空间，然后再去面对生活。

在我们的生活中还有不少这样的事情，人们在独处的时候能够发挥出潜在的能力。比如哲学家的精神体验、诗人的灵感，科学家的发明、禅师的顿悟等，大都是在独处时获得的。独处时由于没有外界的干扰，精神专一，心智澄明，日常经验的积累和业已完成的多层次、多角度的思考，被充分地调动和有机地组织起来，一个偶然的刺激就会把潜能激发出来，于是便有了发现、突破和奇迹。

独处，对于我们为人处世、建立良好的人际关系、找到自己的位置、自我修复、自我认识和激发潜能颇有益处。

知足常乐

人类的幸福是脆弱的物体，因为“神”老是嫉妒人类的幸福。幸福问题因而是人生不要捉摸的问题。人类对于一切文化与物质进步虽尽了全力，幸福问题毕竟值得人类一切智慧的最大关心以谋解决。中国人竭尽了他们的常识下的最大毅力以谋求此幸福。好像功利主义之信徒，他们常热心于幸福问题，胜于物质进步问题。

罗素夫人曾聪慧地指出：“快乐的权利”在西方是一个被遗忘了的权利，从前和现在，一向未有人注意及之；西方人的心灵常被次一等的权利观念所支配着，他们注意于国家预算的表决权，宣战投票权，和被逮捕时应受审讯的私权。可是中国人从未想到逮捕时应受审讯的权利，而一意关心着快乐的幸福，这快乐不是贫穷也不是屈辱所能剥夺他们的。欧美人的处理幸福问题常取积极的态度，而中国人常取消极的态度，所以幸福问题最后可以收缩为个人的欲望问题。

可是一讲到欲望问题，吾人就感觉到茫无头绪，吾们真正所需的是什么呢？为了这个缘故，第俄泽尼（Diogenes）的故事常令吾人发笑，同时也着实又羡又妒，因为他宣称他是一个快活人，原因是他没有任何欲望，当他见了一个小孩子双手捧水而饮，索兴把自己的饭碗也摔掉，现代的人们，常常把自己困扰于许多难题中，而大部分与他的人生有密切之关系，他一方面羡慕第俄泽尼的逃禅的理想，同时又舍不得错过一场好戏或一张轰动的影片的机会，这就是吾们所谓的摩登人物之不安顿的心情。

中国人藉知足哲学消极的企求快乐，但其逃禅的程度尚未达到第俄泽尼之深，因为中国人任何事情从未想深进，中国与第俄泽尼不同之点，即中国人到底还有一些欲望，还需要一些东西。不过他所欲望的只是足令他快乐的东西，而要是无法达到目的，则亦并无坚持之意。譬如他至少需要两件清洁的衬衫，但倘是真正穷得无法可想，则一件也就够了。他又需要看看名伶演剧，将藉此尽情的享受一下，但倘令他必须离开剧场，不得享乐，则亦不衷心戚戚。他希望居屋的附近有几棵大树，但倘令是地位狭仄，则天井里种一株枣树也就够他欣赏；他希望有许多小孩子和一位太太，这位太太要能够替他弄几色配胃口的菜肴才好，假使他有钱的话，那还得雇一名上好厨子，加上一个美貌的使女，穿一条绯红色的薄裤，当他读书或挥毫作画的时候，焚香随侍；他希望得几个要好朋友和一个女人，这个女人要善解人意，最好就是他的太太，非然者，弄一个妓女也行；但倘是他的命宫中无有注定这一笔艳福，则也不衷心戚戚。他需要一顿饱餐，薄粥汤和咸萝卜干在中国倒也不贵，他又想弄一鬃上好老酒，米酒往往是家常自酿了的，不然，几枚铜元也可以到酒铺去沽他妈的一大碗了；他又想过过闲暇的生活。而闲暇时间在中国也不稀罕，他半愉悦如小鸟，倘他能：

因过竹院逢僧话，
又得浮生半日闲。

倘使无福享受怡情悦性的花园，则他需要一间门虽设而常关的茅屋，位于群山之中，小川纡曲萦绕屋前，或则位于溪谷之间，晌午已过，可以拽杖闲游河岸之上，静观群鹤捕鱼之乐。但倘令无此清福而必须住居市尘之内，则也不致衷心戚戚。因为他至少总可得养一头笼中鸟，种几株盆景花，和一颗天上的明月，明月因人人可得而有之者也。故宋代诗人苏东坡就为了明月写了一篇美丽小巧的短文，叫做《记承天夜游》：

元丰六年十月十二日夜，解衣欲睡，月色入户，欣然起行；念无与为乐

者，遂至承天寺寻张怀民，怀民亦未寝，相与步入中庭，庭下如积水空明，水中藻荇交横，盖竹柏影也。何夜无月，何处无竹柏，但少闲人如吾两人耳。

一个强烈的决心，以摄取人生至善至美，一般殷热的欲望，以享乐一身之所有，但倘令命该无福可享，则亦不怨天尤人。这是中国人“知足”的精义。

沉默是金

沉默是一种处世哲学，用得好时，又是一种艺术。

谁都知道口是用来吃饭的，有人却说是用来接吻的。我说也没有错儿；但是著统计起来，口的最多的（也许不是最大的）用处，还应该是说话，我相信。按照时下流行的议论，说话大约也算是一种“宣传”，自我的宣传。所以说彻头彻尾是为自己。若有人一口咬定是为别人，凭了种种神圣的名字；我却也愿意让步，请许我这样说：说话有时的确只是间接地为自己，而直接的算是为别人！

自己以外有别人，所以要说话；别人也有别人的自己，所以又要少说话或不说话。于是乎我们要懂得沉默。你若念过鲁迅先生的《祝福》，一定会立刻明白我的意思。

一般人见生人时，大抵会沉默的，但也有不少例外。常在火车轮船里，看见有些人迫不及待似地到处向人问讯，攀谈，无论那是搭和或茶房，我只有羡慕这些人的健康；因为在中国这样旅行中，竟会不感觉一点儿疲倦！见生人的沉默，大约由于原始的恐怖，但是似乎也还有别的。假如这个生人的名字，你全然不熟悉，你所能做的工作，自然只是有意或无意的防御——像防御一个敌人。沉默便是最安全的防御战略。你不一定要他知道你，更不想让他发现你的可笑的地方——一个人总有些可笑的地方不是？你只让他尽量说他所要说的，若他是个爱说的人。末了你恭恭敬敬和他分别。假如这个生人，你愿意和他做朋友，你也还是得沉默。但是得留心听他的话，选出几处，加以简短的，相当的赞词？至少也得表示相当的同意。这就是知己的开场，或说起码的知己也可。假如这个人是你所敬仰的或未必敬仰的“大人物”，你记住，更不可不沉默！大人物的言语，乃至脸色眼光，都有异样的地方；你最好远远地坐着，让那些勇敢的同伴上前线去。——自然，我说的只是你偶然地遇着或随众访问大人物的时候。若你愿意专诚拜谒，你得另想办法；在我，那却是一件可怕的事。——你看看大人物与非大人物或大人物与大人物间谈话的情形，准可以满足，而不用从牙缝里迸出一个字。说话是一件费神的事，能少说或不说以及应少说或不说的时侯，沉默实在是长寿之一道。至于自我宣传，诚哉重要——谁能不承认这是重要呢？——，但对于生人，这是白费的；他不会领略你宣传的旨趣，只暗笑你的宣传热；他会忘记得干干净净，在和你一鞠躬或一握手以后。

朋友和生人不同，就在他们能听也肯听你的说话——宣传。这不用说是交换的，但是就是交换的也好。他们在不同的程度下了解你，谅解你；他们对于你有了相当的趣味和礼貌。你的话满足他们的好奇心，他们就趣味地听着；你的话严重或悲哀，他们因为礼貌的缘故，眼眸暂时跟着你严重或悲哀。在后一种情形里，满足的是你；他们所真感到的怕倒是矜持的气氛。他们知道“应该”怎样做；这其实是一种牺牲，“应该”也“值得”感谢的。但是

即使在知己的朋友面前，你的话也还不应该说得太太多；同样的故事，情感，和警句，隽语，也不宜重复的说。《祝福》就是一个好榜样。你应该相当的节制自己，不可妄想你的话占领朋友们整个的心——你自己的心，也不会让别人完全占领呀！你更应该知道怎样藏匿你自己。只有不可知，不可得的，才有人去追求；你若将所有的尽给了别人，你对于别人，对于世界，将没有丝毫意义，正和医学生实习解剖时用的尸体一样。那时是不可思议的孤独，你将不能支持自己，而倾仆到无底的黑暗里去。一个情人常喜欢说：“我愿意将所有的都献给你！”谁真知道他或她所有的是些什么呢？第一个说这句话的人，只是表示自己的慷慨，至多也只是表示一种理想；以后跟着说的，更只是“口头禅”而已。所以朋友间，甚至恋人间，沉默还是不可少的。我的话应该像黑夜的星星，不应该像除夕的爆竹——谁稀罕那彻宵的爆竹呢？而沉默有时更有诗意。譬如在下午，在黄昏，在深夜，在大而静的屋子里，短时的沉默，敢许远胜于连续不断的倦怠了的谈话。有人称这种境界为“无言之美”，你瞧，多漂亮的名字！——至于所谓“拈花微笑”，那更了不起了！

可是沉默也有不行的时候。人多时你容易沉默下去，一主一客时，就不准行。你的过分沉默，也许把你的生客惹恼了，赶跑了！倘使你愿意赶他，当然很好；倘使你不愿意呢，你就得不时的让他喝茶，抽烟，看画片，读报，听话匣子，偶然也和他谈谈天气，时局——只是复述报纸的记载，加上几个不能解决的疑问——，总以引他说话为度。于是你点点头，哼哼鼻子，时而叹叹气，听着。他说完了，你再给起个头，照样的听着。但是我的朋友遇见过一个生客，他是一位伟大人物，因某种礼貌关系去看我的朋友。他坐下时，将两手笼起，搁在桌上。说了几句话，就止住了，两眼炯炯地直看着我的朋友。我的朋友窘极，好容易陆陆续续地找出一句半句话来敷衍。这自然也是沉默的一种用法，是上司对属僚保持威严用的。用在一般交际里，未免太露骨了；而在上述的情形中，不为主人留一些余地，更属无礼。大人物以及准大人物之可怕，正在此等处。至于应付的办法，其实倒也有，那还是沉默；只消照样笼了手，和他对看起来，他大约也就无可奈何了罢？

摆脱苦恼

苦恼，是对未来出路的担心，是对现实处境的不堪忍受。作为一种人脑主观形成的情绪，苦恼在很大程度上是自己思想不够开阔造成的，也就是说，自我思想意识水平低，是造成苦恼的最重要因素。

苦恼，作为一种不良情绪，它会严重地影响人的身心健康。比如失恋或单相思，就最容易使一个年轻人陷入不能自拔的痛苦之中。电视剧《彩云归》中有这样一句歌词：“相思最使人憔悴。”这是被无数事实证明了真理。

苦恼，还会影响人的智力和能力的发展。长期陷入精神苦恼的人，思维是不容易敏捷的，倒是常常呆头呆脑、郁郁寡欢、表情阴沉冷漠。这样的人至少有很多工作不能做，如搞外交、交际等工作就不行。而且如果长期苦恼，还会产生变态心理，会觉得世界上一切都是冷酷的，因而他对别人也必然报以冷漠态度，这必然也影响了与他人的正常交往。

既然苦恼是一种不良的情绪，我们就应该努力摆脱它，使自己轻轻松松地生活，快快乐乐地享受。

要摆脱苦恼，提高修养水平是至关重要的。同一件事，对不同的人来说，反映是不同的，有的人认为是十分苦恼的事，在另一些人看来，认为没什么了不起，原因何在？人的心胸宽窄不同，人的修养水平不同。凡是能在别人认为很痛苦的环境、事物面前从容不迫、坦然置之的人，都是值得我们学习的榜样。马克思夫人燕妮，无论生活环境怎么不好，始终是乐观的，直到她患癌症临终时，精神一直很好，她忍受着剧烈的病痛，对她的孩子们还说笑话，以此来驱散别人的焦虑。直到不能再说话时，还紧紧握住女儿们的手，并尽力露出笑容。把一般人认为是最大的苦恼放在一边，只想着给别人以愉快的安慰，实在是一种了不起的伟大精神。

白求恩大夫是加拿大著名的胸外科专家。他的薪水在加拿大医学界是最高之列，物质生活条件是很优裕的。为了人类解放的崇高事业，为帮助中国人民抗日，他来到中国，与八路军战士一起过着非常艰苦的生活，但他却感到这是人生最大的幸福。他在临终前给聂荣臻司令员的信中写道：“请转告加拿大共产党和美国人民，告诉他们，我十分快乐，最近两年是我平生最愉快、最有意义的时光。”在一般人都认为是艰苦的生活对于白求恩这样的人来说，当然就是更艰苦，但他不但没有苦恼，而是认为是最大的愉快。

生活中难免有苦恼，但是，只要你把苦恼的毫无意义的消耗，转移到有意义的实干上来，你就好像在一步一步地登上泰山极顶，在雾消云散的晴空万里的早晨，看到无比瑰丽壮观的一轮朝日。

抛弃自卑

有些青年朋友害怕社交。比如去音乐茶座、舞厅、咖啡馆等，甚至亲朋好友的喜庆宴请，凡到了人多的地方，他都感到不自在，有时遇到熟人也避得远远的，唯恐交谈应酬。

虽然社交恐惧症的成因很复杂，根据最一般的心理分析，自卑和害羞是两个不可忽视的因素。患有这种症状的人，很难自然地与人交往，因而常常处于某种孤独状态。影响了人际交往的正常发展。

在古典名著《红楼梦》中，林黛玉可称是一个自卑感较强的姑娘。自从她踏进贾府以后，她就有一种寄人篱下悲痛的心情，虽有贾母疼爱，但终因家道衰落，来自他乡，内心深处处处感到与其他姑娘不平等。这位苏州才女又自尊心极强，加上生性内向，于是每当各种聚会场合，为了保护自己的尊严不受侵犯，便独处一隅，郁郁寡欢，不愿多与他人主动交往。正是林黛玉的这种极度自卑感，妨碍了他与众姐妹的融洽相处。在现实生活中，类似的情况也不少见。

自卑心理是完全可以战胜的。首先要增强自信心。其实，无论在哪种社交场合，人们在人格上都是平等的，大可不必自惭形秽，以为低人三分。因为自卑，总觉得别人看不起自己，实际上，这多半是自己低估了自己的缘故。而如果别人有轻视自己的行动，那也往往是自己不恰当的躲避行为所造成的。由于游离于正常的交往圈子之外，别人就无法对你作出正确的判断而造成疏远、冷漠等，这又反过来强化了你的孤独感，造就恶性循环，从而使你显得更不合群。改变这种情况，唯一的办法是抛弃自卑感，大胆率直地进入各种社交圈子，在互相交往中，双方都会暴露自己的才华，从而逐渐学会正确评价别人和自己，提高自己的自信心。

其次是要忘掉自我，害羞的人都过分注重自我：我这样说话好不好？我的衣着打扮是否得体？满脑子转着这样的念头，结果越想越紧张，越紧张越拘谨，如不及时摆脱这种窘境，势必导致交往失败。如果换一个角度想问题：眼前的交往对象未必比自己高明，或许他也羞怯和害怕。在这种充满信心的情况下，我们就可以变得坦然自若，镇定沉着，而精神上的忘我和放松一旦形成，正常交往的条件和气氛就出现了。

另外还要加强实践，勇敢地率先迈出交往的第一步。正如社会心理学家已经指出的那样：一次成功的社交经验，会极大地破除社交神秘感和增强自己对社交的自信；多次成功的体验，就会使人形成对社交的新的条件反射，学会自然大方地与任何人交往。归根到底，没有天生的社交活动家，社交恐惧症的最后根治，只有在反复的社交锻炼中才能实现。

不卑不亢

不卑不亢，从根本上讲就是平等待人，在比自己强的人面前，不要畏缩；在比自己弱的人面前，不要骄纵。地位有高低，学问有深浅，但所有的人，人格都是平等的。

宋人《艾子杂说》中有这样一则寓言：

一天，龙王与青蛙在海滨相遇，他们寒暄一番后，青蛙问龙王：“大王，你的住处是什么样的？”龙王说：“珍珠砌筑的宫殿，贝壳筑成的阙楼；屋檐华丽而有气派，厅柱坚实而又漂亮。”龙王说完，问青蛙：“你呢？你的住处如何？”青蛙说：“我的住处绿藓似毡，娇草如茵，清泉沃沃，白石映天。”说完，青蛙又向龙王提了一个问题：“大王，你高兴时如何？发怒时又怎样？”龙王说：“我若高兴，就普降甘露，让大地滋润，使五谷丰登；若发怒，则先吹风暴，再发霹雳，继而打闪电，叫千里以内寸草不留。那么，你呢？青蛙？”青蛙说：“我高兴时，就面对清风朗月，呱呱叫上一通；发怒时，先瞪眼，再鼓肚皮，最后气消肚瘪，万事了结。”

青蛙在龙王面前表现了充分的自信，龙宫固然美丽，我青蛙的居所也别具一格，可谓不卑不亢，只有心灵健全的人，才可以切实地做到这一点。

人是需要彼此尊重的。但在现实生活中，却常有人不惜降低自己的尊严，去逢迎在某些地方面比自己强的人，哪怕被逢迎者对自己傲慢无礼。这种“卑己而尊人”的做法委实不妥！

俄国作家契诃夫写过一个小公务员的故事：一个小公务员疑心自己打了一个喷嚏溅到上司身上，他多次解释，使本来并不在意的上司大为恼火，遭到责骂，小公务员又惊又怕，终于死去。这是艺术的夸张，也是当时俄国社会的写照。小公务员不是死于生理疾病，而是死于一种病态人格。

一个人只要不是情操低下、行为卑劣兼酒囊饭袋，那就无论其地位高低、能力大小，各种条件好坏，都应有充分的自信而不应自感低人一等，这种平等观念是人际交往中所应具备的态度和风度。

世界名著《简·爱》中男主人公对女主人公说过这样一句话：“我有权蔑视你！”男主人公罗彻斯特身为庄园主，财大气粗。他在既地位低下又其貌不扬的简·爱面前，有一种很“自然”的优越感。

一般人遇上这情景，自卑感可能会油然而生。但有着坚强个性，又渴望平等的简·爱却寸步不让地反唇相讥，坚决地维护了自己的尊严。一个弱女

何以有些勇气？且听她后来向罗彻斯特所说的一番话：“你以为我穷、不好看就没有自尊吗？不！我们在精神上是平等的！正像你和我最终将通过坟墓平等地站在上帝面前。”这番话给罗彻斯特以强烈的震撼，并使他对简·爱产生了由衷的敬佩。正是女主人自尊自爱的精神，使得《简·爱》这本小说经久不衰。

所以，在人际交往中，我们不要忘了鲁迅先生说过的一句话：“不要把自己看成别人的阿斗，也不要把别人看成自己的阿斗！”

从容自若

在社会竞争中，经常会遇到意外的变化和打击。在变化面前，是惊慌失措，鲁莽决策，还是从容自若，随机应变，反映出人们不同的品格和修养。

楚汉相争的时候，有一次刘邦和项羽在两军阵前对话。刘邦历数项羽的罪过。项羽大怒，命令暗中潜伏的弓弩手几千人一齐向刘邦放箭，一支箭正好射中刘邦的胸口，伤势沉重，痛得他伏下身来。主将受伤，群龙无首，若楚军乘人心浮动发起进攻，汉军必然全军溃败。猛然间，刘邦突然镇静起来，他巧施妙计：在马上用手扞住自己的脚，喊道：“碰巧被你们射中了！幸好伤在脚趾，没有重伤。”军士听了，顿时稳定下来，终于抵住了楚军的进攻。

从人的心理上讲，遇到突然事件，每个人都难免产生一种惊慌的情绪。问题是怎样想办法控制。

控制情绪的根本办法，应养成稳如泰山，临危不乱的行为风范，杜绝一有风吹草动，马上举止失度的毛病。但这种能力的培养，并非一朝一夕所能奏效，必须从小事做起，长期坚持不懈。

遇变不惊讲的是控制情绪，控制局势。但要反败为胜，则要善于随机应变。一步三摇，循规蹈矩，不思变通的人是不会成为优秀的竞争者的。

日本企业家总结的企业经营窍门有八个字值得记取，这就是：变化、机会、挑战、竞争，不无教益。

本世纪六十年代初，美国吉列公司的剃须刀片在海内外占据统治地位。可后来，威尔金逊公司的“不锈钢刀片”由于美观耐用，迅速占领英国市场，并扑向美国市场。吉列公司隐入内忧外患的境地。“吉列刀片”的市场占有率降低了百分之三十五。

这时，吉列公司总经理靳克勒宣布采取随机应变的策略，开始“反席卷战”！

首先，采取“市场追踪”对策，推出新的“超级不锈钢刀片”，以在市场上形成新的特色和优势。紧接着，又推出自动安全刮须刀，在市场上大受欢迎，成为吉列的新名牌。

在此基础上，靳克勒采取“转进策略”，推出“喷射式罐装刮须霜”，开发“男性化妆品”系列产品。“刮须霜”受到每天为刮须后面部皮肤不适烦恼的男子们的欢迎。当年营业额就高达三千万美元。吉列不仅成为刀片的代名词，而且成为“男性化妆品”的代号。

随机应变的战略使吉列公司扭转了败局，牢牢控制了市场。以致他们能自豪地说：“只要世界上的男士继续长胡子，吉列公司的王座就固若金汤！”

执著追求

勇敢，强者之精魂。披坚执锐，横刀立马，驰骋沙场，勇者胜，怯者败，自古皆然。科学的桂冠当属于敢冒风险、勇于竞争的攀登者；爱的甜蜜，同样只属于勇敢追求的人。

有一位就要做新娘的少女，给她曾深深爱过的人写下这样一封信：“明天，我就要做新娘了。今夜，是少女最难忘最珍贵的时刻，一轮明月静静地挂在树梢上，朗朗的月光照在书桌上——那一个长长的梦。几年来，我不曾忘记你，有时竟十分强烈地怀想起你来，我渴望告诉你——我深深地爱过你……。看完这封信，你不要耻笑，因为那是少女初恋时悄悄滋润的爱的小苗；你也不要流泪，那样我会感到内疚……，我将用我的长发将泪珠串起来，搁在我心灵最纯净的地方，关闭起来……。”痴情女啊，当初你为何不发出这封信呢？既然爱，就不用害羞，也不要怕担“风险”。

具有“天下第一嫂”美称的电影演员王馥荔有一个幸福美满的家庭，不过，关于她的爱情说来还有点风险呢！那是1974年，由于拍《霜天湖》而与从前线话剧团借来的演员王群相处1个月，彼此之间有了感情，其实两个人心中都知道。但是，王馥荔想，我不能先开口呀！她等他。哪知道，王群也是一直不哼声。过了一年之后，有人开始向他俩分别介绍朋友了，王馥荔这才急起来，终于鼓起勇气去找那个“死鬼”，提出了跟他结婚。——好险！再含蓄一点，这事就很难预料了。

一位雅号“傲慢公主”的女大学生，本来被她的同窗，一位农民的儿子朴实、才气、温和以及男子汉的威严气质所深深吸引，但她撕不破“傲慢”的面纱，以致到了应作母亲的年龄，仍旧孑然一身。

遗憾啊！那些相互倾慕而又羞于启齿，那些缺少勇气放弃追求，那些在爱的门外徘徊良久而错失良机的大男大女！

主中的神秘岛，要用勇气去开辟航道；伊甸园中美丽的禁果，要用勇气去品尝；那无形的门扉要用勇气去敲开。有位德国青年说得好，如果我自己绝对地相信一个人，同时又十分地爱慕这个人，那么，我认为，这就是我有爱情。我会毫不害羞地鼓足勇气向她开门见山地倾诉自己的衷肠，大胆吐露对她的爱慕之心，并且毫不犹豫地去爱她。

生活需要谨慎、稳重、含蓄，爱情需要内向、羞涩、慎重，但过分地讲究“千呼万唤”、“欲说还休”，恐怕到了真弹起琵琶的时候，听琴人早已远去杳杳……

当然，敢冒风险，勇于竞争决不是轻浮。勇敢决不是盲目，决不是像唐·吉珂德还没有搞清对象就挺着长矛骑士般地冲过去。勇敢应建立在爱的基础上，建立在长期观察并“情动于中”的基础上，建立在认定这是自己终生追求的目标的基础之上。

守口如瓶

一个人总有些纯属于个人私事的东西，这些“隐私”，知道的范围不能太广，有的就只能在自己与挚友之间“你知、我知”。

当人们遇到有些“伤心事”，譬如涉及到家庭纠纷，生理缺陷，个人恩怨之类，这些个人的隐私，一个人闷在心中实在难耐，也无济于事。于是，一般都会向自己的知心好友倾吐，目的就是为了赢得朋友的同情、爱怜，及

时帮助自己出点子，想办法。如果，把朋友告诉的“悄悄话”公诸于众，可能会引起不少人的风言风语，甚至被歪曲事情真相，不仅不利于解决问题，相反还会把事情搞糟。

而且，朋友把自己的“隐私”告诉了你，即使没有叫你保密，也表明了他对你的极度信任。对此你只有为他分忧解愁的义务，而没有把这种“隐私”张扬出去的权力。如果张扬出去，势必会失去朋友的信任，以后人家就再也不敢也不愿把自己的事情告诉于你了。如果是无意间的“泄密”，还情有可原，认真向朋友做点说明，取得朋友的谅解就可以了；假使故意张扬，以充当‘小广播’为能事，那就可以说是不道德了。

在朋友纠纷中，因流言蜚语而生的矛盾占有相当比例。按内容划分，大体分两类：一是猜疑型，譬如看到某男某女来往密切，便断定人家关系不正当，看到某某去谁家门口多站了一会，便断定人家是“侦探”等等。自己捕风捉影不算，还往往忍不住找别人咬耳朵去。二是传播型，譬如看到谁对妻子恭敬一点，马上到处张扬，送他个绰号“‘妻管严’”；听到谁过去的一段闲闻逸事，也当做故事题材，讲得天花乱坠。

古人深知飞短流长的危害的，所以给我们留下了许多训条：“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒。”“未见真，勿轻言。”等等。

马克思住在巴黎的时候，诗人海涅经常到马克思家作客，他们之间的友谊是深厚的，正像马克思自己说的，两人达到了“只要半句就能互相了解”的地步。

海涅的思想在当时是相当进步的，他写下了一篇一篇战斗诗篇，夜晚，就到马克思家来朗诵自己的新作。马克思和燕妮就一起与他加工、修改、润色，但马克思从不在别人面前“泄露天机”直到海涅的诗作在报章上发表为止。海涅称马克思是“最能保密的”朋友。正因为，他们的友谊为世人所羡慕，所称颂。

只有为朋友、同志保密，“守口如瓶”，才能得到朋友，同志的信赖，友谊才能不断加深。反之，如果不把“保密”作为一种义务，一种责任，而热衷于流言蜚语，不但失去朋友，甚至会失去周围同事对你的信赖，最终可能成为孤家寡人。

攀亲拉故

美不美，家乡水；亲不亲，故乡人。故乡，无论是富庶还是贫穷，都给人一种特有的情感。那里有童年的梦幻，慈母的恩情；那里有父老的希望，兄弟的纯真……

大钢琴家肖邦说，他出国时携带的唯一贵重物品是家乡的泥土；炎黄海外游子不远万里，跋山涉水，也要归国探亲访友，有的千古后还要落叶归根……人们对故乡怀有特殊的亲切感。交际中的攀亲拉故，就是借助这种美好的情感，去创造有利于达到目的的心理环境。

科·阿基诺总统访问我国时，首先抵达的不是北京，而沿着中国血流的菲律宾人当年曾经走过的足迹，直奔祖籍福建省龙海县鸿渐村。在那里，拜访叔叔、祭礼祖宗，与乡亲攀谈。她深情地说：“我来中国不仅是为了国事，也是为个人家事，因为我既是一国首脑，在某种意义上来说又是这个村庄的女儿。”女儿回娘家，娘家自然待以百倍的热情。科·阿基诺的重访故里，

为其成功访问北京，拉近了感情距离。

寒暄，攀亲拉故的珍品。它是熟人，尤其陌生人见面时的必要中介，似乎是上帝派来的隐身使者，能为人们搬走挡住视线产生的阻隔的山峦。寒暄，更为分秒力争者赢得必要的准备时间、积聚进攻或是防守的力量，为交际双方驱走冬日的严寒。因此，寒暄并不是使人“寒”，而是给人“暖”。

采访陈景润的湖北记者也深谙此理，他们与数学家的夫人由昆寒暄的第一句话是：“听说你是我们湖北人，怎么普通话说得这么好啊？”（拉故中含赞扬，一举两得，更具魅力）由昆喜悦地回答：“是吗？我跟湖北人还是讲湖北话呢！”于是，双方都沉浸在“老乡”相识的愉快之中，话语自然多起来，气氛也轻松得多；这正是采访者所需要的。倘若语言生硬，由昆同志保持缄默，采访者怎么可能了解数学家的家庭生活呢？

异域一相逢，便胜却往日无数。在客地他乡，遇到一位“本是同根生”的故人，多么令人激动。“你是中国人？”“是啊！”熟悉的乡音，将两位素不相识的炎黄子孙联在一起。

攀亲拉故，在一定场合和情景下，可使陌生变得熟悉，疏远变得亲近，冷淡变得亲热，生硬变得柔和，拒绝变成悦纳，阻挠变支持。善于攀亲拉故的人，容易于产生共鸣，容易找到共同语言，也更容易得到帮助，它与互话家常同样直着缩短心理距离的作用。

亲者，近也；故者，旧也。亲与故，往往给人一种美好的回忆和情绪体验。心理学家认为，一个人对同一事物在不同地点很可能产生不同的情感，而环境影响往往是制约情感和情绪的重要因素，攀亲拉故，正是在不同环境里选择了相同的“亲”“故”之景，自然地也就缩短了人们的心理距离。

一诺千金

守信，是中华民族的优秀文化传统之一，自古以来，中国人都十分注重讲信用，守信义。清代顾炎武曾赋诗言志：“生来一诺比黄金，那肯风尘负此心。”表达了自己坚守信用的处世态度和内在品格。因此，中国人历来把守信做为为人处世，齐家治国的基本品质，言必行，行必果。

东汉时，汝南郡的张劭和山阳郡的范式同在京城洛阳读书，学业结束，他们分别的时候，张劭站在路口，望着长空的大雁说：“今日一别，不知何年才能见面……”说着，流下泪来。范式拉着张劭的手，劝解道：“兄弟，不要伤悲。两年后的秋天，我一定去你家拜望老人，同你聚会。”

落叶萧萧，篱菊怒放，这正是两年后秋天。张劭突然听见长空一声雁叫，牵动了情思，不由自主地说：“他快来了。”说完赶紧回到屋里，对母亲说：“妈妈，刚才我听见长空雁叫，范式快来了，我们准备准备吧！”“傻孩子，山阳郡离这里一千多里，范式怎会来呢？”他妈妈不相信，摇头叹息：“一千多里路啊！”张劭说：“范式为人正直、诚恳、极守信用，不会不来。”老妈妈只好说：“好好，他会来，我去做点酒。”其实，老人并不相信，只是怕儿子伤心，宽慰宽慰儿子而已。

约定的日期到了，范式果然风尘仆仆地赶来了。旧友重逢，亲热异常。老妈妈激动地站在一旁直抹眼泪，感叹地说：“天下真有这么讲信用的朋友！”范式重信守诺的故事一直为后人传为佳话。

《孔雀东南飞》里焦仲卿和刘兰芝这一对恩爱夫妻，被迫分离，为了抗

议封建礼教的迫害，两人约定“黄泉下相见”。结果一个“举身赴清池”，一个“自挂东西枝”。他们的双双殉死，一方面引起人们对吃人的封建礼教的极大愤慨，另一方面也使人们对他俩信守爱情的诺言，感到无比的钦羨！至于矢志相爱的《梁山伯与祝英台》的故事，更是家喻户晓了。

讲信用，守信义，是立身处世之道，是一种高尚的品质和情操，它既体现了对人的尊敬，也表现了对己的尊重。但是，我们反对那种“言过其实”的许诺，也反对使人容易“寡信”的“轻诺”；我们更反对“言而无信”、“背信弃义”的丑行！

在社交中，如果真能主动帮助朋友办点事，这种精神当然是可贵的。但是，办事要量力而行，说话要注意掌握分寸。因为，诺言的能否兑现不仅有个自己努力的程度问题，还有一个客观条件的因素。有些照正常的情况下是可以办到的事，后来由于客观条件起了变化，一时办不到，这种情况是有的，这就要求我们在朋友面前，不要轻率地许诺。有的事，明知办不到，就应向朋友说清楚，要相信朋友是通情达理的，是会原谅的，千万不要打肿脸充胖子，在朋友面前逞能，轻率许诺。这样，不但得不到友谊和信任，而且反而会失去朋友。

老子曰：“轻诺必寡信”就是这个道理。

豁然大度

佛界有一幅名联：“大度能容，容天下难容之事；开怀一笑，笑世间可笑之人。”古人还常说：“将军额上能跑马，宰相肚里可撑船”，这些话无非是强调为人处世要豁达大度。

在社交过程中，度量直接影响到了人与人之间的关系是否能协调发展。人与人之间经常会发生矛盾，有的是由于认识水平的不同，有的是因为一时的误解造成的。我们如果能够有较大的度量，以谅解的态度去对待别人，这样就可能会赢得时间，使矛盾得到缓和。反之，如果度量不大，那即使为了丁点大的小事，相互之间也会争争吵吵，斤斤计较，结果伤害了感情，影响了友谊。

偏见常常会使一方伤害另一方，如果另一方耿耿于怀，那关系就融洽不了。而如果受损害的一方有很大的度量，从大局出发，那会使原先持偏见者感情上受到震动，导致他改变偏见，正确待人。

话剧《陈毅出山》里有这样一段描写：1937年，抗日战争开始，陈毅同志为了贯彻落实党的统一战线政策，冒着危险去同国民党谈判。可是被敌人长期围困深山的游击队韩山河，却误认为陈毅“勾结”敌伪，是个叛徒。因此，当陈毅千方百计找到游击队，要他们同国民党部队共同抗日时，韩山河却把他捆了起来，并要枪毙他。在这种情况下，陈毅仍然以大局为重，耐心说服韩山河。后来，陈毅并未因此记私仇，而是对韩山河更加信任了。陶铸同志生前有两句诗：“如烟往事俱忘却，心底无私天地宽。”这就是一个无产阶级革命者度量的真实写照。

郭沫若也是一个大度之人。他和鲁迅先生之间“曾用笔墨相讥”，但在鲁迅逝世后，他却不像有人那样趁“公已无言”时前来“鞭尸”，而是挺身而出捍卫鲁迅精神。同时，他对以前“偶尔的闹孩子脾气和拌嘴”，还“深深地自责”，表示说：“鲁迅先生生前骂了我一辈子，鲁迅死后，我却要恭

维他一辈子。”其情可敬，其辞可感！历览古今中外，大凡胸怀大志、目光高远的仁人志士，无不度量为怀，置区区小私于不顾；相反，鼠肚鸡肠、竞小争微、片言只语也耿耿于怀的人，没有一个成就了大事业，没有一个是出息的人。

说说要“豁达大度”是容易的，而真正做到有度量则难。这就要求我们，在社交活动中，必须抑制个人的私欲，不在社交场上为一己之利去斗，去夺，甚至与他人闹得面红耳赤，也不能为了炫耀自己，而贬低他人。

要做到豁达大度，就要有一种看透一切的胸怀，要把一切都看作“没什么！”在慌乱时，说声“没什么”，你会沉静下来，从容自如；忧愁时，说声“没什么”，你能得到安慰，增添几许欢乐；艰难时，说声“没什么”，你会鼓起勇气，顽强拼搏；得意时，说声“没什么”，你会自省自责，言行如常；胜利时，说声“没什么”，你才能不醉不昏，有新的突破！

“没什么”，不正表现了人生经历和智慧的优越感么？只有如此放得开的人，才可能是豁达大度的人。

委婉相劝

在你的生活中，有时候需要迅速而有效地去改变另一个人的行为或想法。碰到这种情形，你必须采取尊重别人的审慎的方式。

但是，在现实生活中，有的人批评人，似乎“得理不让人”，气势汹汹，这实在于事无补的。

一位母亲注意到女儿没收拾好房间跑到院子里和邻居小孩玩，于是大吼道：“你马上给我滚回来！你的房间那么脏，回来整理干净！”

这位母亲有没有想到她刚才对女儿言辞粗鲁？有没有想到她当作别的小朋友的面侮辱了女儿？这样，女儿满怀愤怒地回来，同时也学到了粗鲁骂人的恶习。

如果这位母亲能换一种方式——委婉相劝的方式教诲她的女儿，那么她的孩子就会感激母亲没有当朋友的面侮辱，同时女儿从中也学到了委婉的态度。

所以，批评人应注意三点。

第一，要懂得如何正面称赞入手。

当我们听到别人对我们的某些长处表示赞赏之后，再听到他的批评，心理往往会好受些，也容易接受对方的意见。

有一回，美国总统柯立芝批评了女秘书。柯立芝总统是这么说的：“你今天穿的这件衣服很漂亮，你真是一位迷人的小姐。不过，另一方面，我希望你以后对标点符号稍加注意一点；让你打的文件跟你的衣服一样漂亮。”

第二，要懂得得间接地提醒别人的错误。

查尔斯·史考勃有一次经过他的钢铁厂。当时是中午休息时间，他看到几个人正在抽烟，而在他们的头上，正好有一块大招牌，上面清清楚楚地写着“严禁吸烟”。如果史考勃指着那块牌子对他们说：“难道你们都是文盲吗？”这样只会招致工人对他的憎恨。然而，史考勃没有那么做。相反，他朝那些人走过去，友好地递给他们几根雪茄，说：“诸位，如果你们能到外面抽掉这些雪茄，那我真是感激不尽了。”吸烟的人这时会怎么想呢？他们立刻知道自己违犯了一项规则，于是，便一个个把烟头掐灭；同时对史考

勃产生了好感和尊敬之情。因为史考勃没有简单地斥责他们，而是使用了充满人情味的方式，使别人乐于接受的批评。这样的人，谁不乐于和他共事呢？

第三，要善于保住别人的面子。

如果批评一个人的时候，无情地剥掉了别人的面子，伤害了他的自尊心，这样很容易抹杀了你与别人之间原有的也许是很深厚的感情，这样的话，你将得不偿失。

世界上任何一位真正伟大的人，他们都善于保住失败者的面子，决不浪费时间去陶醉个人的胜利。

1922年，土耳其在同希腊人经过几个世纪的敌对之后，下决心把希腊人逐出土耳其领土。土耳其最终获胜。当希腊的迪利科皮斯和迪欧尼斯两位将领前往土耳其总部投降时，土耳其士兵对他们大声辱骂。但土耳其的总指挥凯墨尔却丝毫没有显现出胜利的骄傲。他握住他们的手说：“请坐，两位先生，你们一定走累了。”他以军人对待军人的口气接着说：“两位先生，战争中有许多偶然情况。有时，最优秀的军人也会打败仗。”

所以说，有时“有理也让人”不失为一种成功的处世方式。

吃亏是福

一辈子不吃亏的人是没有的。问题在于我们如何看待“吃亏”。

吃亏包含有两层意义，一是生活本来需要我们去“吃亏”；二是因为人为的不公平强加给我们的“吃亏”。

第一种吃亏也可以说是一种“傻子精神”，实际上，这种“傻子精神”是为了对社会的责任、对人生的热忱而体现出来的奉献精神。

有一个16岁的美国姑娘，自愿到洪都拉斯去帮助当地人，使他们了解眼睛卫生的常识，以提高健康水平。洪都拉斯非常脏，以致这个女孩子一觉醒来，竟发现自己与一头猪睡在一起。不久，她回来向母亲介绍了那里的情况，眉飞色舞地说，明年她还要去，因为那地方太贫穷落后了，去帮助那里的人是很有意义的。她母亲立刻鼓励她再去。也许有人会想：去那么苦的地方，不是太吃亏了吗？但是，那位美国母亲却夸奖她的女儿，认为她的女儿有见解、有爱心，她为女儿乐于吃苦、富于奉献的精神而感到骄傲。

在我们中国，如此乐于吃亏的傻子真是不计其数。比如：光学家蒋筑英把分配给自己的三间一套房子让给他人；工程师罗健夫让出调资指标，要求不给自己调资……正如《爱的奉献》一歌所唱得那样：“只要人人都献出一点爱，世界将变成美好的人间”。

人际关系中，无法做到绝对公平的，总是要有人承受不公平，要吃亏。倘若人们强求世上任何事物都公平合理，那么，所有生物连一天都无法生存——鸟儿就不能吃虫子，虫子就不能吃树叶，世界就得照顾万物各自的利益。

既然吃亏有时是无法避免的，那何必要去计较不休、自我折磨呢？事实上，人与人之间总是有所不同的。别人的境遇如果比你不好，那无论如何怎样抱怨也无济于事。最明智的态度就是避免提及别人，避免与人比较这、比较那。而你应该将注意力放在自己身上，“他能做，我也可以做”，以这种宽容的姿态去看待所谓的“不公平”，你就会有一种好的心境，好心境也是生产力，是创造未来的一个重要保证。

将要取之，必先予之，这也是一种高明的处世方法。大凡当领导的，都

喜欢办事得力、不斤斤计较个人得失的部下。阳刚之气过盛的领导更不喜欢斤斤计较个人得失的部下。要取得他的信任，首先你自己要付出巨大的努力。凡是领导交给你的工作都要尽最大力量去完成，争取每一件事都做得漂漂亮亮。对待个人利益一定要以大局为重，不去斤斤计较。遇到一些非原则性的小事，尽管自己觉得委屈，也不要再去招惹你的上司，以免同他产生对立情绪。这样，就会让他觉得，他欠你的太多，在需要的时候，他必然首先想到你。常言说“吃亏是福”，就是这个道理。

从善如流

生活常常把人推到十字路口，非南即北，非东即西。于是，人们不得不果断地判断，果敢地抉择——或非此即彼，或多元并存，或全盘否定，或部分扬弃，或勇往直前，或打道回府……。

抉择，无处不在：选衣服，选妻子，选朋友，选工作，选领导，选导师，选时机，选环境……人人在选择，人人被选择。

交际的过程，就是一种选择的过程，就是一种把选择付诸实践的过程。

如果把决策学引进到生活中，那么可以说，选择是为了“两害相权取其轻，两利相权取其重”，满负荷地开发由交际而产生的智慧和财富，提高单位时间内交际的效率，达到价值取向的优化。选择，就是择最佳、择优秀、择良善。

现代政治生活中选择总统是最大的择善。尽管竞选中要耗费大量资财，但遴选一位公民认可的优秀领袖，将会给社会带来更多的财富。正因如此，西方各国乐此不疲，甚至愈演愈烈，出价也越来越高。公开招聘，在平等基础上竞争，实质就是择善。香港小姐选美，也是一种择善，即择取公众确认的美。社交中“择邻更需亲邻”、“敬重与效仿强者”、“爱情应该更新”……都是在择善。日本东映社长之子冈田裕介之所至今保持独身生活，是因为他热爱着影星吉永小百合，尽管他和那些漂亮的女影星来往，而真正深切、持久地恋爱的对象只是吉永一人。选择终身伴侣，不能说不是个人生活中重要的择善之一。

“择明主而事”，“非梧桐不栖”式的选择，自然是倾向于善。一般说，善于恶，美与丑，真与假，是与非，有价值与无价值，就认识辨别的程度而言是容易的。真正的困境是在善与善、美与美、真与真、是与是以及两个有价值之间进行非此即彼的选择。“江山”与“美人”之间只能选择一个，“鱼”与“熊掌”二者不可兼得。相对于个人来说，有的善是“一元”的，有的善是“多元”的，涌以“一元”否定“多元”，也不能以“多元”抵毁“一元”。在善与善之间，或者取一舍其它，或者都取，或者取一部分舍一部分，择善，要根据具体情况而论。

当然，钟子期何止一人！交际可以更广泛，人生可以多得而交，多得良师。在某些方面，多元并存的择善是不允许的。比如一位男士选择妻子，小A美丽，小C温柔，两个都可爱，但他不可能两个都娶；高加林只能在黄亚平与刘巧珍之间选择一个；李向南也不可能永远与林虹与顾小莉“等距离外交”。选择领导，D有才华，改革意识强；E有经验，领导艺术超群，两个都不错，但选票上只能填一个。

美国福特汽车公司可谓择善的典型。该公司每年都要从各个大学选用一

名毕业生，假如牛顿与爱因斯坦在一所学校，并同年毕业，也只能在其中选取一位。这种严格的择善、增强了福特公司的生机。

选择的过程是一个痛苦而快乐的过程，忍痛割爱得到的将是更多的欢乐。择善是负重的艰难起飞。事实上，人世间，从善如流，就是要人们择其善者而从之，择其不善者而弃之。

礼貌待人

读过《西游记》的人都知道唐僧取经的故事。唐僧，真有其人，法名玄奘，今河南偃师县人。在他的传记中有这样一段记载：“年八岁，父坐于几侧口授孝经。至‘曾子避席’忽整襟而起，问其故。对曰：‘曾子闻师命避席，吾今奉慈训，岂敢安坐。’父甚悦，知其必成。”

这里讲了两个故事，一个是孔子的学生曾子，当老师同他讲话时，他马上离开坐位站起来，表示对老师的尊敬；另一个是玄奘听到父亲讲述‘曾子避席’的故事后，也马上离开座位站起来，表示学习曾子，尊敬父亲。

曾子是两千多年前的人，玄奘是一千多年前的人，从他们两人的事例，说明我国人民讲礼貌由来已久，不仅要尊敬师长和父母。而且平辈之间也互相尊敬。“来而不往非礼也”，只要求别人尊敬你，你不尊敬别人，这是不礼貌的。

待人讲礼貌，可以概括为六个字：文雅、和气、谦逊。

文雅，是指要学会日常生活中的见面语、感谢语、告别语、招呼语，等等，诸如“您好、谢谢、再见、请多包涵，真对不起”之类的语言；文雅表现在行动中就是礼让。

和气，就是要心平气和地同别人说话。要以理服人，不强词夺理，不恶语伤人。在香港，政府推行“公务员礼规”，规定说话必须和气，有礼节。警员在马路上有检查人们的身份证，检查完毕后，很客气地说：“打搅了！”承建商在工地板墙上写着：“地盘施工，各位小心行走，不便之处，请诸君多多包涵。”

谦逊，就是要多用讨论、商量的口吻说话，不盛气凌人。我国封建时代的帝王“称孤道寡”，不管他真实的用意如何，但形式上至少是一种谦词。现在情况不同了，但“己称谦，他称恭”这一条还是很重要的。客人来了，应该热情招呼：“您请坐！”送客时说一声：“希望您一定再来！”在公共汽车上有人挡道，就说：“同志，请让一让！”这样一种谦逊的口气，让人乐于接受。而如果用命令的生硬口气，往往会出现“顶牛”现象，有时还会闹出意想不到的事情来呢！

孔子说：“不学礼，无以立。”就是说，没有礼貌，怎么做人呢！一个人需要有礼貌，这是做人的根本。在学校要对师长、同学有礼貌；在家里要对父母、兄弟、姐妹有礼貌；在工作单位要对领导、同事有礼貌；在社会上要对他、同志有礼貌；在公共场合要扶老携幼，“长者先，幼者后。”

礼貌，从实质上讲，既是对他人的尊重，也是对自己的尊重。以粗野的态度待人，不把人当人，也就是把自己置于非人的地位。

自我介绍

生活中，经常能遇到这样的情况。我们被邀请参加宴会，但是在我们的前后左右，都是素不相识的陌生人，除了微微点头招呼之外，简直不知说什么好。在这种陌生的场合，如何打破沉闷的局面呢？主人，居中介绍人的介绍是打开对方话匣子的钥匙，起着穿针引线的作用。这时就要讲究介绍的艺术了。

介绍的学问，关键就是设法在简单的几句话中，使被介绍的双方彼此能够发生兴趣，为双方铺搭好结识的桥梁。

例如，介绍人说：“甲先生是XX人，刚来长春不久。”这句话虽然简单，却已提供了许多谈话的资料。你就会想到甲先生在长春住得惯吗？也可以问问该地的生活习惯、风土人情。只是这一点，就可以发展成有趣的，对双方都有益处的谈话了。

有时，介绍人会这样说：“甲先生对围棋甚有研究。”“乙先生常有报刊投稿。”“丙女士很喜欢看莫泊桑的小说。”等诸如此类的介绍，把对方的特长、兴趣、职位、爱好告诉你。如果你是一个聪明的人，就可以借此介绍同对方很熟练地攀谈起来，不愁没有话题。

有时，介绍人会事先向你交代一下说：“某某人对绘画很有兴趣，我想你们两个可以谈得来。”有时也可说：“某某人很好，很喜欢帮助他人的忙，我想介绍跟你认识，不过他不大爱讲话，请多照应。”像这样的介绍工作，往往会收到很好的效果。

介绍工作做得好，能够使整个社交场所都充满欢声笑语，每个人都得到适当的照顾，并找到有兴趣的话题。万一没有人替你介绍，或者介绍得很草率，而你又不想枯坐一隅，浪费宝贵光阴，失掉结识朋友的好机会，那么，你就要来一个“自我介绍”了。

假如，你对某人有兴趣，你就可以自己走上前去，亲切有礼地打个招呼，向他道出自己的姓名，自然你还必须向对方提供一些情况，让对方对你有一些粗浅的认识。如，你可以说：“我跟某人很熟”，而某人刚好是对方的朋友。或者，可以说：“我对桥牌很有兴趣。”而你知道对方是个桥牌迷。

但是，自我介绍时，不能把自己的社会地位或成就直接进出来。例如，不能自我介绍说：“我是某某单位的领导。”而应说：“我在某某单位工作”。自我介绍还切忌长篇大论，应该适可而止。如果引起了对方谈话的兴趣，就应少谈自己，多谈别人，把自我表白留在双方建立了良好印象，发生了兴趣，需要彼此更进一步了解的时候。

自我介绍要以你的真诚和坦率，使对方更愿意与你接近。常常有这样的情况，当谈话开始时，对方的态度很保留，不太愿意发展谈话，但当你相当坦率地表明你对某人或某事的态度，或者讲述个人的某段经历后，谈话便转趋活跃，对方也肯说出自己的意见与看法了。因为你的坦率使对方有“一见如故”之感，继而敞开心扉。当然，这必须是在事先你对对方有相当的观察和准确的估计的基础上，否则就会犯“交浅言深”的大忌。

当你掌握了介绍和自我介绍的艺术时，你无论走到哪里，都不会感到寂寞。在火车上，在旅途中，在公共场所，你都可以运转自如地去结交你想认识的人。

以物表意

馈赠，是社会生活中常见的现象。礼品成为人们表达心意的特有方式，发于情而献之于礼。赠予的是亲切和友谊。礼品的生活的兴奋剂，是一定的精神与情感的依托物；生活中少了礼品顿觉黯然失色。

馈赠礼品之所以有交际功能，是因为它虽在是以物的形式出现，但它更多的体现了“精神价值”、“感情价值”。

要选择一件符合心意的礼品，并不是一种容易的事情，往往需要花一番心思，下一番功夫。有这样一个例子：捷克驻华商业处马尔兹拉小姐要结婚，给曾在一起工作过的一位中国电气工程师发出邀请，请他到北京参加她的婚礼。工程师接到请柬十分高兴，使人乐意接受；二是要大方，但不能太重，礼重了，人家得回礼。于是他跑遍了所在市的商店，但没有买到一件符合上述要求的礼物，后经过反复思考，精心构思，他发挥自己的业余爱好，作了一幅画，上画一株梅花，两只喜鹊和两只红桃。这些东西在中国都是吉祥物，梅花象征坚强勇敢，两只喜鹊比喻喜庆、和睦与幸福，而两只红桃表示两颗红心，心心相印，白头偕老。当这幅画出现在婚礼上时，马尔兹拉小姐非常高兴。喜爱中国文化的她，深领工程师的心意，把这幅赠画当成无价之宝，高悬于厅堂，来宾无不赞赏。

礼品的作用大小，并不在于物品本身值多少钱，是否贵重，而在于它的精神意义如何。一般说来，赠品所包含的赠者的情感越多，它的价值就越高，作用就越大。

三十年代，斯诺在陕北拍了一张毛泽东戴八角帽的照片。后来，毛泽东便将这顶八角帽送给斯诺留作纪念。礼物虽小，意义颇深。斯诺把这顶八角帽为珍贵的纪念品，一直带在身边，直到他去世前不久才通过他的夫人转送给我。这顶八角帽如今已成为中美两国人民悠久友谊的历史见证，它的意义是不同凡响的。

赠送礼品最好能把自己意向和友好情感隐寓其中，使之耐人寻味，得后而思，领略良苦用心，产生积极作用。

有一位老干部退下来后，思想不通，心情郁闷，身体每况愈下。朋友来看望他时，赠与他一柄刻有“心底无私天地宽”诗句的宝剑。一则要他练剑强身；二则暗示他应斩断愁思，宽心度日，豁达生活。友人得剑，深解其意，十分感激，开始了新的生活。

赠品既然是给人的，那么选择时就要考虑对方的情况，诸如年龄爱好，文化素养，家庭环境，以至避讳之类，使赠品具有针对性，讨人喜欢。

一尊维纳斯雕像如作为赠品送给一位城市青年，他一定会高兴。而如果将它送给生活贫困的山里青年，就不定叫好。对一位性格要强，不服老的退休工人，你若送他一只拐杖，他不定高兴，不如送他一对“健身球”，更投他的心思。

还有，如果对方有某些忌讳，你送礼品时就更应当小心行事。有一位大嫂梦寐以求的是生一个胖小子，就不喜欢别人当她的面说姑娘。偏偏有位侄子好心好意拿回一个扎小辫子的洋娃娃。大嫂心里老大不高兴，把侄子“骂”了一通。

馈赠是朋友间进行的活动，是人之常情，有积极意义的。我们应该与朋友间进行一种正大光明、健康向上的馈赠和交往，以建立良好的人际关系。

化怒为力

在人际交往中，人们总会遭遇到挫折和失败，情绪的平衡因此受到破坏，如果把什么都闷在心里，久而久之难免会得忧郁症。无害的合理宣泄，可以疏导你心中的怨气，化愤怒为力量，能使自己尽快地走出阴影，轻松地走向生活。

当你遭受不公正的待遇时，心中的怒气大有冲决之势，这时你不妨确立一个“假设敌”，把无限的不平之气都发泄在它的身上。有一位张先生，性情特别急躁，一次受到领导的过火批评，满肚子光火，欲以拳脚功夫施以报复。后来，他的一位年老的朋友就将他拉至菜园，命其挖土。他下意识地刨了一个大坑，尔后又填上，再刨、再填，如此反复脸上终于雨过天晴。

有一位著名富贾，对于自己发泄怒气的方法，说得十分有趣。他说：“当我自知怒气快来时，连忙不动声色地设法离开，立刻跑到我的健身房，如果我的拳师在那里，我就和他对打，如果拳师不在，我就猛力捶击皮囊，直到发泄我的满腔怒火为止。”日本有些企业，也盛行这种方法。在工厂里专门设一房子，里面挂有经理、老板的像，对他们有意见的员工大可在房间里大骂，直到发泄完怒气为止。

现代心理学发现，发怒是由于心理上失去平衡或者是自己的要求和欲望得不到满足引起的。可见，只要是生活的现实中，有感情的人，不可避免地都会在某时某地因某事而大发脾气，关键是要注意发怒的场合，尤其是发怒的方式，切忌一时冲动，弄得身败名裂。

美国前总统里根平素性情温和，但偶尔也要发点脾。他发起怒来会把铅笔或眼镜扔在地上。不过，他总是很快就平静焉，恢复情绪。一次他自动对他的侍从人员说：“你看，我在很久以前就学会到这么个秘诀：你发怒时，如果制不住自己，不得不扔掉一些东西来出气的话，那么应该注意把它扔在你的面前，可别扔得太远，这样，捡起来就省力多了。”

有些烦恼未必要依靠外物来宣泄，而可以自我宣泄。如果把心胸放开阔一点，一来可以减少许多不必要的烦恼，二来不会烦恼转嫁于他人，这样你就可以赢得更多的朋友。因为人总是乐于跟开朗的人打交道。

以笔作武器，将心中的话儿倾注在纸上，是一种很好的自我宣泄方式。一般地说，通过写诗、记日记等，可以有效地宣泄郁积在心头的不平之气，使情绪恢复平静。同时，人们在情绪失衡状态下的感受，是一种有意义的体验，对于创作者则尤其宝贵。俄国著名作家契诃夫曾说，为了理解笔下的人物特别是那些不幸的人物，作家就得能够痛苦才行。不然，作家就难免“扯谎”、“诽谤”和“诬蔑”，或者“乘机发表浅薄而苍白的思想倾向”。阿·托尔斯泰更进一步说道，作家只有经历了希望、喜悦、振奋，也经历了痛苦、失望、颓丧以后，才可能把握整整一个巨大的时代，《苦难的历程》正是这样产生的。可见，情绪失衡以及它的忠实记录，往往是一笔财富。自然，用文字攻击、影射别人，只会加深仇恨，也加剧个人的苦恼。这与我们所提倡合理宣泄是毫不相干的。

我们应该懂得，一切逆境都不是生活的大不幸，最大的不幸是没有能力应付突如其来的厄运。愤怒、消沉、自暴自弃都无济于事，反之，化愤怒为力量成就大事，借恶运之机磨炼意志，人才能扭转不利的局面，成为生活的强者。

第三章 外圆内方的处世

外圆内方，并非老于世故、老谋深算者的处世哲学。圆，是为了减少阻力，是方法；方，是立世之本，是实质。

船头，为什么不是方形而总是尖形或圆形的呢？是为了劈波斩浪，更快地驶向彼岸。人生也像大海，处处有风浪，时时有阻力。我们是与所有的阻力较量，拼个你死我活，还是积极地排除万难，去争取最后的胜利？生活是这样告诉我们：事事计较、处处摩擦者，哪怕壮志凌云，即使聪明绝顶，也往往落得壮志未酬泪满襟的结果。

为了绚丽的人生，需要许多痛苦的妥协。

旧中国，在封建高压下，为了维护人格的独立，许多正直而又有智的知识分子，在复杂多变的环境中，逐渐形成了“外圆内方”的性格，不是锋芒必露，义无反顾，而是有张有弛，掌握分寸。1935年，蔡尚思写就《中国社会科学革命史》时，前辈欧阳予倩曾谆谆告诫这位青年史学家：“秉笔的态度自然要严正，不过万不宜有火气。……可否寓批评于叙述中呢？”他建议以“纯研究的态度”作进攻的“挡箭牌”，书名宜改为《中国社会思想史》。最后，欧阳予倩感叹谓：“蔡先生，我佩服你的努力，可是思想界的悲哀，谁也逃不掉呵。”不过，这些知识分子在方式方法和局部问题上，可以委婉圆润，有所妥协，而在事关大是大非、人格良心的原则立场上却毫不含糊，旗帜鲜明。

近代职业教育家、中国民主同盟领袖之一黄炎培即是典型。“取象于钱、外圆内方”是他亲笔书写的处世立身的座右铭。他在1946年第三方面调解国共冲突时未尝不委曲求全，“不偏不倚”，从未与蒋介石拉下脸。当蒋以“教育部长”许愿企图将他诱入伪“国大”泥沼时，黄却不为所动，答以“我不能自毁人格”，维护了政治气节。

外圆内方是一微妙的、高超的处世艺术，它是近代独立人格在东方专制国度里可喜又可悲的变形。它维护了人格的独立，保全了人才的精华，也多少损伤了自由的尊严，使人格主体为把握正义和生存的平衡艰难地度量着。

1947年底，在国民党的淫威下，黄炎培代表民盟被迫与当局达成自动解散民盟的协议。尽管此举避免了广大盟员不必要的流血牺牲，但黄炎培良心上的失落感却使他极其痛苦不安，吟出“黄花心事有谁知，傲尽风霜两鬓丝”的诗句。“外圆内方”者的内心是分裂的，他们最大的困惑和苦痛就是如何将双重的人格自觉地在现实中加以弥合。

然而，只圆不方，是一个八面玲珑、滚来滚去的“○”，那就是圆滑了。方，是人格的自立，自我价值的体现，是对人类文明的孜孜以求，是对美好理想的坚定追求。一个成熟的人，无论处在人们可以想象还是无法想象的困境，他都矢志不移、义无反顾地追求自己的人生目标，以求对人类对社会的最大贡献。这，便是所谓的“方”。

第四章 处世常识

接待

接待是一样细致而重要的公关工作。一个组织在他人心中第一印象的好坏，往往看接待工作怎样。热情、周到、礼貌是对接待工作的要求。有的企业为了把接待工作搞好，特意抽调年轻、漂亮的小姐来协助做好具体工作，使接待工作更具色彩。当然，这并不是重要的，重要的是把握接待工作的礼节。

1、在工作场所接待

①工作场所中的办公室，可以说是一个组织的枢纽，来来往往的人员很多，是重要的接待场所。接待场所应当文明，四壁两面（四周墙壁和天花板、地面）都要干净、桌椅、文件、茶具等要摆放整齐，工作人员讲究仪表和个人卫生，有良好的情绪和饱满的精神，这些都体现了对他人的尊重。

②客人来了，应尽快热情地将客人迎进办公室，给他们让座、泡茶。

③谈话时，如有他人在场客人感到不便，可以请办公室的无关人员回避一下。

④来访的客人如果较多，应按顺序接待。除个别有紧急事情外，不能不按顺序而先接待自己熟悉的客人，或者厚此薄彼。

⑤来访者较多要掌握好谈话时间，以免客人久等。如果顺序在后的客人不得不久等，应征求客人的意见，是等下去还是改时间来。如果愿意等下去，不能让久等者干等，应安排他们就座、喝茶、看报刊等。

⑥结束访谈时，应礼貌道别。

⑦对于来访的意图内容，要一一记清，可做备忘，以便进一步向有关人员汇报、交待和落实，这也是尊重来访者的劳动。

2、在住宅接待

①客人来了，无论是熟人还是头次来访的生客，不论是有地位、有钱的，还是一般人员，都要热情相迎。如果是有约而来者，更应主动迎接。

对不速之客的到来，不能拒之门外或表现出不高兴，使客人进退两难。应该尽快让进屋里，问明来访目的，酌情处理。

万一客人来访时，自己正欲出门，如不是急事或有约，应先陪客人；如有急事或约会必须离开，也应了解客人来访意图，视情况另约见面时间。

②事先如果知道客人要来，应该打扫和整理一下房间，备好茶水等。

客人来时要让座、敬茶。敬茶的茶具要清洁，茶叶投放得要适量，不能多而苦，也不能少而淡。每次倒茶八分满，便于客人端用。敬茶时双手端杯，一手执耳，一手托底。续茶时将杯子拿离桌子，以免把水滴到桌上或客人身上。

③如家里有客人时，又有新客来访，应将客人相互介绍，一同接待。若有事需和一方单独交谈，应向另一方说明，以免使客人感到有厚薄之分。谈话要专心，不要三心二意或频频看看。

④家里有客人来，小孩子不要在旁聆听，也不要开大声音看电视、听收录机；家长不要当着客人的面打骂小孩，家庭成员之间不要争吵。这些情况要么影响客人谈话，要么会使客人感到尴尬。

⑤有些客人会带着礼物来拜访，对此应该真诚地表示感谢。如果出于某

种考虑，不便收下，也要坦率说明原因，以免产生误解。

⑥和人告辞，主人应等来客先起身，自己再站起来。远客一般要送出房门，然后握手道别。不要客人前脚刚走出门，后脚就把门“砰”地关上，这非常失礼。

3、远客迎送

远客有专程前来的，也有顺道路过的；有一两人的，有是一行人的；有时是国家干部，有时是私营老板等等。不管迎送什么人多少人，都要通过尽地主之宜，为客人提供方便，从而协调关系，有效地推进工作。

①有远客要专程来，必须掌握来客所乘飞机、车、船的抵达时间，及早做好接待准备，订好客房，确定迎送人员、时间和车辆。

②如果客人是专程来办事或想多逗留几天，可以安排好活动日程，包括谈判、签字仪式、宴请、参观、旅游等。

③了解客人住所吃饭、洗澡和娱乐活动的时间或作出必要的安排，以便及时向客人介绍。

④迎接的时候，应在机、车、船抵达之前等候在停靠场所。列车接站要问清停靠几号站台。为避免人多拥挤，客人难以识别迎接人员，可以准备好迎接牌子，写上客人的姓名或单位名称等，最好在前面加上“欢迎您”的字样，使客人抵达一看见牌子，就有宾至如归的亲切感。

⑤客人来到，应热情相迎。如果是熟人，应主动上前握手，互致问候；如果客人首次前来，接待人员与之见面时应主动自我介绍，并帮助对方提取行李。

⑥把来宾送至下榻处后，一般不宜马上安排活动，而应让他们稍事休息，消除旅途疲劳，并保证有足够的时间让他们洗澡、更衣。

⑦来客在访期间有什么生活上的困难要帮助解决，能提供方便处且提供方便，机、车、船票需要代购可协助购买。

⑧客人走前，作为主人应作专门礼节性的探访。关心其要办的事是否都办了，还有什么未尽事宜需要协助办理的；关心其反程准备，可以送一些旅途消费品（如食物、饮料、药品、水果等）；约好送行的时间。

⑨到下榻接客人去车站码头、机场时，要看看还有什么东西遗留在房间、离开手续是否办齐，然后提前半小时左右（飞机应提前1小时左右）将客人送到机车船站，使客人有充分的时间办理进站（登机）手续以及稍作休息。

⑩送行时，应该等客人消失在视线中再离开。如果有急事，非要在客人上机车船前离开，应向客人说明理由，以取得客人的理解。

4、餐厅请客

一般来讲，大多数业务是在办公室进行的。尽管如此，作为公关手段，难免还要到办公室以外的其他场合与业务上有关的人员见面，招待这些成员。如到餐厅请客，往往是为了：

求得他人帮助；

解决某个尚未解决的问题；

提出或讨论某一想法；

感谢对方给予的帮助；

庆贺做成一笔新的交易；

引见他人；

增进彼此的了解或友谊；

赢得客户或未来客户的信赖；

离开办公室轻松一下。

到餐厅请客要注意以下礼节：

①尽可能地选择干净、舒适、较为安静的餐厅，能使人感到心情舒畅，便于交流。而肮脏、杂乱、嘈杂的环境是不会让人有好的兴致的。

②一般来说，餐厅配有服务员引领顾客入座，顾客应尊重服务员的指点，跟随前往；如果没有服务员的引领，请客的一方应担负安排座位的任务。

③在入座抽出椅子时，动作要轻，不要乱拉乱拖，乒乒乓乓作响。还要注意在自己的座位和邻桌座位间留出通道，以方便服务员及其他顾客的出入。

④就座时，把正对门口的一面、背靠墙的一面留给主人和主要客人，以利于他们观察餐厅情况并安稳地就座。而人员走动较频繁的一面、上菜的地方则由主人的随从坐，以避免给同桌的其他客人带来麻烦。

⑤点菜应请客人先点，尊重客人的口味和意愿。如果事先预订的酒席，也最好事先了解客人的饮食口味、习惯。

⑥招呼服务员，一般点头或举手示意，礼貌地称呼“服务员”或“小姐”、“先生”。“喂”、“呃”地乱喊，是缺少教养的表现。

⑦喝什么酒水应征求客人的意见。上菜后，主人应示意开始，举杯共饮。席间不要只顾自己喝酒吃菜，不照顾客人。如果客人不会喝酒，不要勉强，更不要强行劝酒，令客人酒醉难堪。

⑧用餐时，主人有责任与同席的人，尤其是客人，进行随意普遍交谈、以创造一个和谐融洽的用餐气氛。

⑨主人是一次请客从开始到结束的总指挥，应掌握用餐进度，一般在结束前令服务员上主食，在估计大家都酒足饭饱时及时结束用餐。结束早了，有的人可能还没有吃饱吃够，使请客事倍功半；结束晚了，可能出现懒懒散散状，使请客显得不够精彩，虎头蛇尾。

⑩一旦入席就餐，就尽可能避免有人中途退场。如果他人确有急事要走，主人应该体谅，同意放行。

5、歌舞厅招待

如今，商业界晚上开展业务性应酬活动的作法日益普遍，到歌舞厅这种轻松的场所去招待客人已成商业界时尚。在这种场合，不仅能解一天疲乏，松一身筋骨，最重要的是交一拨朋友，尽一份人情，有利于今后业务的开展。

在歌舞厅招待客人的礼仪是：

①与主方同去的女士有责任把自己打扮得漂亮一些，穿上高雅、美丽的连衣裙或大摆套裙，质地要好，色彩不要太复杂，戴上必要的首饰，体现女性的妩媚和风度。化一个浓妆，使女士在昏暗柔和的灯光下更迷人。但仍应保持作为一个工作人员的风范，不要穿太透太露的服装。

②给客人安排方便观看表演和方便进出跳舞的座位，以使客人尽兴。

③男主人及主方男士应尽可能多邀请客方中的女士跳舞。

④如果同去的女士较少，主方人员不要只顾自己尽兴，把女伴给占用了，使客人受到冷落。对于因不太会跳或不好意思邀请舞伴而跳舞不够主动的客人，主人有责任促使他们多跳几曲，甚至可以请女士主动去邀请他们。

⑤客人不管会跳与否，只要有邀请，女士都应表现出乐于陪同。因为这不是私人生活中的交际行为，而是工作任务、公关行为。对客人的礼貌迎合，是一种尊重和职业角色的要求。

⑥招待客人的点歌曲，要征求客人的喜好。不要与客人抢点节目。在演员满足不了演唱曲目的要求时，不要做出有失检点或在公侮辱演员的事。这有损主办方人员的形象。

⑦对演员和服务员要用语文明、举止得体，不能有挑逗和戏弄的行为。

⑧主人应与客人轻松谈笑，保持在歌舞厅时欢乐和谐的气氛。

⑨什么时候结束在歌舞厅的玩乐，应该看客人的兴致。不要在客人玩兴正浓时提出离开，也不能因自己还没有玩够，不管客人是否睡眠。

⑩离开歌舞厅后，要安排车辆送客人返回住所。等向客人道别、客人的车开了后，自己再上车回家。对初次来的贵客，最好送他们到住所再离开。

会议

日常的会议主要是工作会议，它用于例行日常工作：传达贯彻有关方针政策、总结过去的工作、安排和布置工作、研究交流工作中的问题、协调相关组织或内部的步调与行动、探讨工作的方式方法等等。此类会议一般定期召开，形成制度。从沟通、协调角度来看，它也可以说带公共性质，对象以组织内部职工为主，有时也包括外部相关人员。会议的礼仪主要表现在以下方面：

(1) 通知：工作会议在一定的人数。要确定与会人员的范围。会前，要充分通知每一个与会者参加会议。如果是书面通知，要注意对与会人员的正确称呼；发给个人的通知，不要写错姓名和职务；张贴通知或黑板通知也要讲究称呼的准确性。在通知上可以有“请”等礼貌字眼。口头通知，包括电话通知，面对面、声对声地跟他人讲话更要礼貌称呼，“请”字当先。通知时要做到“充分”，一是与会成员——都要通知到，二是开会内容、时间、地点无一遗漏。如果这个通知了，那个没有通知，会使漏掉的人产生你對他轻慢的感觉；如果通知事项不全，事后人家又来问讯，给他人添了麻烦，也是失礼的。

(2) 到会：与会者准时到会或稍提前几分钟到会，是礼貌的表现。现实中的情况下不尽人意，开会等十分钟、半小时的是常事，往往因为人员不能按时到齐，使会议不能按通知的时间正常进行。这种行为不仅是对会议的组织者的不尊敬，也是对准时来参加会议的人时间的浪费，是轻慢他人的表现。参加会议的人到会会场后，应该按要求在指定的地方签到，以便组织者掌握情况和人数。迟到者，应知理亏，走进会场要脚步放轻，悄声入座；会后最好向会议的组织者说明、解释迟到的原因。需早退的人员也应事先向组织者请好假，待需要退场的时候，悄然退场。不是万不得已不能缺席会议，万一来不了，也要请假。如果想不参加会议就不参加，那就是对组织者的无视。

(3) 座位：一般来讲，开会相对都有组织者座位和其他与会者座位，这种座位不一定是刻意安排的（正式会议除外），有时是自然形成的，如组织者若干人自觉地坐在一起，以后经常按这个坐法坐，那么这几个位置就习惯上成了相对的组织者座位，也是通常所说的“主席台”。其他的座位也就成了一般与会者的座位了。一旦形成了相对的座位，一般就约定俗成，各自坐开，不要乱坐。打乱秩序，反而会使人心理上不习惯，把组织者挤在某个角落是不得体的；分散组织者的座位，也不利于会议的组织工作。

会议有主持人、讲话人和记录员。他们一般坐在一起，形成会议的核心

和操纵者。主持人在左边的位置，讲话人在右边，他们的座位相对居中、紧密，而记录员的座位相对偏一些，不能与他们并驾齐驱。

(4) 称呼：在主持人宣布开会的时候和讲话人开始发言的时候，常常要有一种引起与会者注意的招呼方式，如宣布会议开始，较正式的会议场合所用的对与会者的称呼：“同志们”、“来宾们”等等。在单位内部的一些工作会议，有时是因为人员较少，有时是因为大家太熟悉，较随便，称呼上也比较随便，以“大家安静一下（不要讲话了），现在开会了”作开场白。在称呼上，一要看对象，二要有概括性，三要礼貌，这是我们在主持会议时须把握的原则。

(5) 纪律：开会的时候，应该讲究效率，在规定的时间内把会议开完，完成预定的开会任务，不走过场，有良好的开会效果。这些，有赖于会场的纪律。

他人在发言的时候，底下要安静。不能上面开大会，底下开小会；你讲你的，我说我的，使会议信息传播实现不了接收。必须强调，会议只有一个中心，一切议论都应该服从会议的安排，在会后进行，除非会议安排了讨论的时间。

不得无故大加议论，妨碍会议。这也是对会议主持人、讲话人的不尊重。

如果在大会上，一般与会者想发言，不应打断正常安排了的发言和议程，而应在主持人给予的发言时间内或所有正常议题结束后，争取发言机会。发言要先举手，以引起主持人的注意。经主持人示意后再站起来说。说的时候声音要洪亮，表达要简明扼要，以使主持人和与会其他人听清楚听明白。在小型的工作会议上则不必过份拘礼，个人发言以不妨碍会议正常进行为前提。

会上讨论问题不能争吵，更不能进行谩骂和人身攻击。

如果需要投票表决，要按顺序一个一个来，不要一拥而上，表决票乱扔。

(6) 招待：会场一般都备有茶水。有的时候有专人负责为大家摆杯子、冲水，小型会议和“主席台”经常如此。当服务人员泡茶冲水时，应欠身点头、扶杯表示谢意。较大的会议一般由与会者自行取杯泡茶。自行泡茶时，不要浪费茶叶，把开水洒得满地。从礼节上讲，应照顾同来泡茶的人，为他人递杯倒水；也可为邻桌端去一杯茶水。续水的时候，为左右邻居都续上。

取杯泡茶应该在会议正式开始以前，会议开始要停止走动，喝茶的人也要防止杯盖发出声响。

在人员聚集的会议场合，最好不要吸烟。要学会克制自己，为他人着想。

(7) 秘书：秘书是会议组织者的帮手。她要为会议准备材料，要招待迎接与会人员，负责签到，要做会议记录；会后要把所有文件归还办公室，起草会议纪要。从秘书那里体现的礼仪，就是对组织者的恭敬与服从，对会议工作的一丝不苟和细心周到，对与会人员的公平、和蔼与谦虚。

交谈

在日常公关活动中，交谈是必不可少和十分重要的。通过交谈，可以传播信息，沟通情感，达成协议，改善关系，促进工作。

交谈是人类交往最常见的方式之一，人人都会，但在公关工作中交谈是要受其职业要求制约的，不能随心所欲。如何使交谈对他人、对事业产生好

的效果，很大程度取决于交谈者的礼貌以及交谈的艺术等等。

1、谈吐礼貌

①态度诚恳。交谈首先要一个正确的谈话态度，才可以做到交心、换心。正确的谈话态度是诚恳，做到文雅、真诚、坦率，讲实话，讲心理话，讲肺腑之言。推心置腹，能使两情交融，互相信赖，使谈话亲切自然。精诚所至，金石为开。如果虚情假意，言不由衷，说话绕圈子，搞“外交辞令”，浮在表面，不以心换心，就会话不投机半句多，也产生不了实效。

②精神专注。交谈的时候，谈话的人要思想集中，不能漫不经心；听话的人也要全神贯注，不要东张西望。

谈话的人思想集中，说明他在思考、用心，不是糊弄应付他人、打发时间，而是认真对待谈话和听话者；听话的人专心聆听，是他对谈话者的尊重和对谈话有兴趣的表现。听话的时候，不要接二连三地打断谈话而应以耐心鼓励的目光让对方说完；为了表示自己在仔细而专注地聆听，可以发出“哦”、“嗯”、“是吗”、“后来呢”、“太好了”等语作为陪衬。

③亲切动听。谈话的亲切动听，一方面要借助于礼貌用语以及感情表达。礼貌用语包括称呼、迎候、致歉、感谢、请求、谦让、问候、恭敬等方面的用语，要建立在尊重、重视他人的基础上；在表达一句话时，尽量好话好说，使话听起来令人舒服和愉快，说话时表现出说话人对他人的关心、同情、理解、体贴。另一方面要借助于非语言的协助，如表情、动作、音高、音调等。表情要带笑意，它常常与礼貌亲切的语言配合，使人感到言而由衷，平易近人；表示亲切的动作有握手、拍肩、前移、注视等等；说话时的音高、音调，也能使人品味出不同的情感成份，一般来说，轻、低、细、柔、慢的音高、音调、音速使人感到亲切动人，恋人们通电话时的声音是典型的这一类型。当语句、情态、音韵三者统一，就能充分表现出谈吐中的亲切、生动、感人。

④周到体贴。同时与几个人谈话，目光应照顾到在场的每一个人，不要把注意力只集中在您感兴趣的一两个人身上，冷落任何一个人都是失礼的。有欲与自己谈话者，应乐于与之交谈。有他人想参与你们一伙人的谈话，应该点头示意，表示欢迎，并在谈话的时候不住地朝向新来的人，以表示对其加入的认可。

自己谈话时，要注意听话人的情绪，适可而止。把握交谈的时间，切忌话锋一来，扯起来没完没了，耽误他人工作时间，影响别人休息。

⑤有所忌讳。谈话的时候不要忘乎所以，信口开河，无所顾忌。谈话可以沟通和加深感情，使人愉快；也可以破坏相互间的感情，影响他人的情绪和态度，使人心里不快。因此，谈话不能没有约束，没有禁区。

下面是开口六忌

一忌语言粗俗、流气，如：“老头”、“老妈子”、“哥们儿”、“瞎子”、“胖猪”、“瘦猴”、“他妈的”、“老子”、“老爷儿”、“小妞”等等，应该用文雅而庄重的语言。

二忌问人隐私，如年龄、收入、财产、婚姻、履历、衣饰价格等。对他人不愿意回答的其他私人生活方面的问题也不要追问。

三忌用词贬义、直义、如对胖人用“体态丰满”，对瘦人用“身材苗条”、对瘦小用“小巧玲珑”，而不用“肥胖”、“干瘦”、“小不点”等带贬义或不中听的词；遇“死”改为“去世”更易于被人接受。

四忌揭人短处，如不要谈及别人的生理缺陷、残疾、过失、隐痛等，对

于他人的不幸也不要事过后又主动提起，以免又引起他人的伤感和现场气氛的低落。当着残疾人的面，不要谈运动、健美；当着大龄未婚女子不要谈家庭的幸福、孩子的可爱；当着胖人不要笑其长得胖、长得壮等等。他人的短处就是他人的敏感处，要小心‘触雷’。

五忌背后议论人，如在背后对他人说三道四，散布东家长、西家短，议论指责自己的领导、上级，贬指党和国家领导人包括种种关于他们的小道消息。搬弄是非，无中生有，这样会影响同志团结，有损他人形象，是失礼的。

六忌出言不逊，锋芒毕露，狂妄自大，炫耀自己，不把他人放在眼里，一一数落，抬高自己，贬低他人。

总之，礼貌的谈吐总会和良好的谈话效果联系在一起的。

2、公共语类

进行公关，要有各种不同的语言来相助，礼貌语、寒暄语、幽默语、赞美语、发问语、拒绝语等各具特色，能在不同的情况下发挥不同的效能。了解公关有哪些特殊用语，和运用方法，可以增强运用的自觉性，增加工作的生动性、吸引力和灵活性。

下列是不同的公关语类：

①礼貌语

使用礼貌语，可以体现出你的善良、和蔼、大度、文雅，它能给他人带去尊敬和心理的舒适，博得他人的好感和谅解。

礼貌用语有很多，如敬重他人用“您”；对他人有所要求用“请”、“麻烦”、“劳驾”；对别人提供的方便和帮助，用“谢谢”、“给你添麻烦了”；给别人带来了不便，用“多包涵”、“对不起”、“请原谅”；别人表示了谦意，要回以“没关系”、“算不了什么”；当别人表示谢意，可说“别客气”；他人来参观访问，用“欢迎”“欢迎光临”；有求于别人，用“请多关照”；对不能及时处理的事，应向对方说“请你稍候”、“麻烦您等一下”；对正在等候你的人用“让您久等了”、“对不起，让您等候多时了”、“对不起，耽搁您的时间了”；对自己的失误表示谦意时应说“实在很抱歉”；接受吩咐时说“听明白了”、“清楚了，请您放心”；当没听清楚他人的问话时，说“很对不起，我没听清，请重复一遍好吗？”；当你要打断他人的谈话，说“对不起，我可以占用一下您的时间吗？”；道别时说“再见”、“一路平安”、“欢迎再来”等等。

此外，根据他人总结，还有一些常用的礼仪语言，如：

初次见面说“久仰”；
好久不见说“久违”；
请人批评说“指教”；
请人原谅说“包涵”；
求人帮忙说“劳驾”；
求给方便说“借光”；
麻烦别人说“打扰”；
向人祝贺说“恭喜”；
求人解答用“请问”；
请人指点用“赐教”；
托人办事用“拜托”；
赞人见解称“高见”；

看望别人用“拜访”；
宾客来临说“光临”；
陪伴朋友用“奉陪”；
中途先走称“失陪”；
等候客人称“恭候”；
请人勿送用“留步”；
对方来信称“惠书”；
老人年龄称“高寿”；

②寒暄语。

寒暄属于应酬性质，以问候起居寒暖、谈论生活琐事、天气好坏等等为主要话题。

朋友相见，寒暄是免不了的。我们常常听到这样的寒暄语：“好久不见了，你怎么老不来呀”、“怎么样，最近身体好吗”。在交谈进入正题以前，也常常先寒暄几句：“你看起来更年轻了”、“你也精神多了”、“最近忙吗”、“最近没有出去走走”等等。就是国务活动家们之间的会谈，相互之间也会谈谈在气之类与会谈无关的话题。

寒暄是人与人之间沟通的表达感情的一种说话方式，能够拉近人与人之间的距离，给人带来的是亲切和轻松的气氛。

寒暄语内容广泛、细琐，也可以说没有一定的话题格式。公关人员进行寒暄，就要根据与对方的关系、亲疏、为何事见面，因人因时因地制宜，对寒暄语适当选择，灵活运用。

③幽默语。

幽默是一种诙谐、滑稽、逗乐的语言形式。它可以润滑人际关系，消除紧张，解除人生压力，提高生活的品质；可以化解冰霜，缓和交往气氛。

幽默建立在说话者高尚情趣、较深的涵养、丰富的想象、乐观的心境、对自我智慧和能力自信的基础上。恩格斯认为，幽默是具有智慧、教养和道德上的优越感的表现。

幽默可以采用比喻、拟人、夸张、双关、反语、讽喻、漫画（夸张）等手法，使用的语言在意料之外但在情理之中，从而产生幽默感。

下面举一个梁实秋与服务小姐幽默问答的例子：

著名作家、翻译家梁实秋，晚年常到台北一家叫“渔家庄”的饭店用餐或宴客。原因是这里不仅饭菜物美价廉，海鲜活鱼烧得特别好，而且店主人执行殷勤，服务小姐有很好的修养。

有一次，梁实秋的幼女文蔷自美返台探望父亲，他们便邀请了几位亲友，又到“渔家庄”欢宴。酒菜齐全，唯独白米饭久等不来。经一催二催之后，仍不见白米饭踪影。梁实秋不耐，待服务小姐入室上菜之际，对问曰：“怎么饭还不来？是不是稻子还没收割？”

服务小姐眼都没眨一下，答称：“还没插秧呢！”

本是一个不愉快的场面，经服务小姐这一妙答，举座大乐。

公关工作中善于使用幽默语，用美国幽默术专家特诺·赫伯的一句话“把幽默当作礼物送给别人”，就会增强你的公关交往中的吸引力。

④赞美语

在公关交往中，适当地赞美对方，能够创造出一种热情友好的气氛，使交往朝着积极肯定的方向发展。因为每一个人都有被人尊重的需要，需要别

人看到自己的价值，使自己在他人心中产生重要感。赞美就是对他人价值的肯定。赞美，是照在人心灵上的阳光，使人感到心里热乎乎的，得到心理上的满足，有助于创造良好的情绪和情境。

赞美对方的宗旨是尊重对方、鼓励对方。创造友好的交往气氛，应该真心诚意，自然大方，措词适当。在公关交往中，可以称赞他人的地位、成就、经验、知识、精力、才干、业绩、品德、外表、风度；也可以赞扬某件事的行为，对一件事情的努力过程。而赞扬一个人最简单、别人不以为然的事情、不被别人注意的某些长处，最能博得他人的欢心。

如果纯粹是为了讨好他人而赞美，是恭维。如果言不由衷，是虚伪；如果有求于人而表示对他人的赞许，是交易。过于频繁赞美，也会产生适得其反的效果。因此赞美时要发自内心，把握分寸。

⑤发问语。

在公关交往中，发问是关键的一环。它可以开启话匣，控制交谈气氛，获取信息，相互沟通，收到多种效果。

发问语句的形式主要有三种：是非问、选择问和一般问。

是非问是一种封闭式的问句，其回答往往一两个字“是”或“不是”。此类问句不能婉转，回答者没有退路。如“你是不是他的朋友？”“你这次要去见张董事长吗？”似乎只在确定或证实某个问题。所以在审讯犯人、记者采访时，常用是非问。在公关中也可以利用是非问在这方面的功用，了解或证实一些情况。

选择问也属于封闭句式的范围。它通过提出两个或两个以上简单判断性问题供他人选择，把他人的回答控制在自己的设想范围内。如日本战后许多商店因人手奇缺，想减少送货任务，如果要求顾客：“请您自己拿回去好吗？”似乎不太妥当，于是他们用选择语句“是给您送回去呢？还是您自己带回去？”结果大奏奇效，顾客不好意思麻烦商店送，纷纷表示“还是我自己带回去吧”。公关工作中也可以采用选择语句来控制他人的回答，用自己的愿望来左右他人的思维，掌握公关的主动权，以达到自己的目的。

一般问是开放式问句，指可以带出较大范围并留有余地的答复。它所提出的问题常常是“怎样”、“为什么”等等，没有限定答复的范围，答话者可以畅所欲言。如想鼓励对方参与意见，可以说“你对拟议中的条文有什么看法？”这类问句，很适合我们在公关工作中了解他人对问题的态度、认识和看法。

发问语既可以是内心疑问的表达，也可以是对对方话语的逗引，为了得到所需要的回答，达到一定的目的，就需要讲究发问的艺术。在公关中，适当的发问，正是一种取胜于人的奇效方法。

⑥拒绝语。

与人交往，不可能不碰上需拒绝他人的时候。拒绝得好坏往往影响人的心情、感情。搞公共关系，极力倡导的是人际关系的协调，“拒绝”就成了一个较为棘手的问题。不掌握拒绝语和拒绝的方式，是不会有好的结果的。

下面介绍几种拒绝的方式：

晓之以理。利害相陈，说明道理，明确加以拒绝。

他人转告。当面难以拒绝或不便说出，可请关系较好的第三者转告。

另作指点。当对所求感到力不从心或不愿意去办时，可以为对方介绍另外几种解决问题的途径。

缓兵之计。当遇到棘手问题，当时立即回绝不好，可以拖延解决问题的时间。如：某顾客到商场买收音机，把货架上的机子几乎都试了一遍，觉得还是不满意，要求售货员带他到仓库去挑。对于这个过分要求，人员没有简单地说“不行！”而是很抱歉地解释说：“真对不起，我们经理宣布过，任何人不得私自带顾客去仓库挑商品。这样好了，我明天通知仓库多送些机子来，麻烦你明天再跑一趟，准能选到满意的机子。”这样一说，顾客也不好强求了。

沉默不语。当想拒绝一桩事时，不便说出或感觉该问题不好处理，可以装作没有听到。这实际上也是一种表态。

转移目标。当对方提出问题或要求时，不好接着对方的话回答“行”或“不”，而是移花接木，紧接着前在的话面，提出一个新的话题，把对方的注意力引到一个新的问题上来。如甲：“这笔生意能赚大钱吗？”乙：“你那笔生意正在进行吗？”

推托之意。不直接拒绝对方，而是找出一个理由与对方的意思相抵触。如“你今晚能出来吗？”“能是能出来，只是妈妈一个人生病在家，来了没人照顾她。”

3、交谈艺术

交谈要获得好的气氛和效果，必须得讲究交谈的艺术。

公关交谈的艺术主要有下列这些：

(1) 选择话题。在交谈中，话题常常处于开头的位置，首先被提起。话题对公关交谈的进程具有重要作用。选择话题得当，双方可以就一个话题各抒己见，深入交谈，支撑起整个对话；话题选择不当，交谈就容易中断、错位，陷于交谈的困境。

在公关交往中，学会选择话题，就能使谈话有个良好的开端。选择话题可以把握三个要点：

①以对方感兴趣的事情为话题。兴趣是谈话者的共同契机。只有双方都对这个话题感兴趣，才可能你一言我一语地交谈。如果对方对提出的话题根本不感兴趣，那么他就只能应付一两句，然后缄口不语。做到以对方感兴趣的事情为话题，就必须了解对方的兴趣，正如莫洛亚所说，初次的交谈永远仅仅是一次探测，要先将一个精神世界的地图研究透彻才能从中通行。

②以对方擅长的事情为话题。它尤如乒乓球发球一样，你发的球是对方容易接的，他当然才有可能“还击”，一来一去，谈笑风生，双方人际关系必然随着语言交往的顺利进行而融洽。

如果你发的球，对方不擅长接，就会中断“还击”，对方还有可能认为你故意为难他，这样，就会影响人际关系的协调发展。

③当交谈在三人以上时，要以共同关心的事情为话题。寻找共同关心事情，必须看对象，如性别、年龄、职业、爱好、所在单位、因何事聚在一起等等。一般来讲，国家大事、新闻事件、单位情况、热门话题、娱乐、消费等事项，比较容易作为共同话题。此外，还要根据具体场合、具体对象去选择有针对性的共同话题，如商人们在一起，关心行情、交易、有关管理的新措施等；私营企业的“打工”人员在一起，关心薪水、生活和生产条件、老板的为人、企业的规定等等。

(2) 语言委婉。交谈是一种复杂的心理交往，人的微妙心理、自尊心往往在里面起重要的控制作用，触及它，就有可能产生不愉快。因此，对一些

只可意会不可言传的事情、人们回避忌讳的事情、可能引起对方不快的事情，不能直言陈述，只能用婉转、含蓄、动听的话去说。

常见的委婉说话方式有：

①避免使用主观武断的词语，尽量采用与人商量的口气。如“我认为采取这种办法似乎更好，但这只是我的看法。解决这个问题无疑有许多办法，不知你是怎么看的？”这里避免采用了“只有”、“一定”、“唯一”、“就要”、“一定”等不带余地的词语。

②先肯定后否定，学会使用“是的……但是……”这个句式。如有一位职工在桥牌比赛中得了冠军，但在技术考核成绩却不理想，拉了车间的后腿，车间主任找他谈话时说：“是的，你桥牌比赛得第一，使我们车间也感到光荣。但是，如果你在学技术中也同样有股钻劲和拼搏精神，技术考核成绩也会领先的，这就两全齐美了”。把批评的话放在表扬之后，就显得委婉一些。

③间接地提醒他人的错误或拒绝他人。如某青年专题的三位听众被女播音员优美动听的播音吸引，来信想见一见播音员或得到她的照片。播音员说了这么一段话：“三位听众朋友，首先，我了解你们的心情，感谢你们的好意。你们都听过‘知人知面不知心’这句格言。看来，交朋友最难的是交心。那么，还是让我们做一个知心的朋友吧！”这种婉转拒绝，使他们对播音员的好感只会有增无减。

④先称颂对方，再请人办事。首先给对方一剂兴奋剂，让对方感到自己的价值，促使对方乐于为他人出谋献策。如当你与领导就某一方面的问题交换意见时，不妨先称颂对方：“我们都知道您在这方面很有研究，这方面的体验也比别人多，所以特意来听听您的意见。”

(3) 掌握分寸。谈话要注意语言的选择，措词得体，语言文明，不庸俗，不粗鲁；要有放有抑有收，不过头，不嘲弄，把握“度”；谈话时不要唱“独角戏”，夸夸其谈，忘乎所以，不让别人有说话的机会；说话要察颜观色，注意对方情绪，对方不爱听的话少讲，一时接受不了的话不急于讲。开玩笑要看对象、性格、心情、场合，一般来讲，不随便开女性、长辈、领导的玩笑，一般不与性格内向、多疑敏感的人开玩笑，当对方情绪低落、心情不快时不开玩笑，在严肃的场合、用膳时不开玩笑。

要让说话不失“分寸”，除了上述方面要留意的，重要的在提高品德修养。

总而言之，讲究交谈的艺术，考虑的是他人的心理感觉和效果，也是礼仪的要求。

赠礼

1、赠送礼品的基本要求

在正常的人际交往中，正当的馈赠是向他人表达友谊、感激、敬重和祝福的一种形式，且应给受赠者带来快乐与幸福，也就是说，根本目的在于保持联系与沟通。在公关活动中，赠送礼品也是联络组织之间感情的一种很必要的公关手段。每逢节假日，为表示对公众的谢意，体现公关组织双方的友谊，或为了赢得公众更多的友情，公关组织常常赠送公众以不同的礼品。随着加强或企业业务的扩大，对外交往日趋频繁，与外国商界朋友打交道的机会也随之增多，因此，作为一个公关人员，有必要了解有关赠送礼品的礼仪

规范。只有掌握其基本要求、方法和技巧，事先考虑周到，才会取得令人满意的效果。

①要明确赠礼的性质

赠送礼品都是有一定目的的，根据不同的目的选择不同的礼品，比如可以是初次见面赠送的纪念性礼品，可以是为企业开张或组织的周年庆典赠送的贺礼，也可以是为组织内部员工赠送的鼓励性或慰问性礼品。所以公关人员在赠送礼品之前首先应当考虑的是明确赠礼性质，只有对此做到心中有数，才能选购到合适的礼品，并能适时适地地送给对方，以表达自己的一番情意。赠礼前了解赠礼性质是很重要的。有些人送礼给他人，只是为了说明自己懂事，因而往往事到临头，才急匆匆地跑去随便买一件礼物，应付了事。如果真的这样做，还不如什么也别送为好。

②要了解受礼对象

礼品的接受对象往往是个人或代表组织的个人，因此，在选择或赠送礼品时，对受礼者的身份、性格、年龄、性别、教养、爱好和习惯等，必须有较深入的了解。因为同样一件礼品，对于不同的受礼者会有不同的反应，比如，有的人性格比较随便，对于收到的礼品的品质不太注重；有的人有很高的鉴赏力，不论是送礼物给别人或收到别人的礼物，都会细心地挑选、观赏。和国外商界朋友打交道时，对此也要特别注意，比如赠送俄罗斯人一瓶名酒，他会高兴地向你表示感谢；而赠送阿拉伯人同样一份礼品，他一定会面呈难色，甚至拒绝，因为伊斯兰教不允许喝酒。所以要使自己赠送的礼品恰到好处，就需要因人而异，因事而异，充分考虑受礼对象的具体情况。具有对受礼对象有较深入的了解，才能投其所好，投其所需，否则就有可能“礼不达意”。如，1956年7月，著名国画大师张大千在巴黎与毕加索相识，相交甚笃。后来张大千寓居巴西，与一农场主相识，他在农场的五千头牛的牛耳中各剪一撮毛，共剪了一公斤牛耳毛，在日本制成8支毛笔，将其中的两支送给毕加索。毕加索听说张大千如此费心费力，又送的是自己喜爱的毛笔，不禁万分感慨，至死不忘。

③要注重礼品的价值

一份名贵的礼品，并不就是好礼品，一份价格低廉的礼品，也不一定就不成敬意。比如有的时候，一掷千金送给他人一份极其昂贵的礼物，对方可能会由于礼品过于贵重而产生不安，甚至有受贿的感觉。当然这并不是倡导赠送礼品可有可无，礼品越便宜越好。俗话说：“礼轻情意重”，礼品的的好坏不是以金钱的价值作为衡量的标准，礼物应寓意深刻、耐人寻味。一份有意义的礼品，首先是要有保存的价值，如果对方收到这份礼品而不愿珍藏它，或把它转送他人，那就失去了送礼的意义了。1919年9月，年轻的美国商人阿曼德·哈默第二次访问苏联时，送给列宁一件很别致的礼物：一只凝视着人类头盖骨的青铜小猴子，哈默颇有感触地对列宁说道：“武器对世界的破坏性越来越大，人类如果不学会和平共处，那文明就有可能毁于一旦。”列宁接着风趣地说：“那么有朝一日，可能会有一只猴子捡起人类的头盖骨，不知道它从哪里来的呢！”列宁很欣赏这件有意义的礼物，一直珍藏着。

所以礼品的价值主要是考虑它的思想性、艺术性、趣味性、实用性、纪念性和针对性等各个方面，礼品要新奇，要引起对方的兴趣，不要落入俗套。世界著名礼仪专家 Lettia Bal-Bridge 认为，礼物应当是“创造性”的，你知道接受者会喜欢的东西。也就是说，选择的礼品要能博得受礼者的钟爱，

使之产生受重视的感觉，但又不要因此而使对方增加心理上的负担。

根据这些要求，国内企业、组织间送礼宜选择既能当装饰品又能表达祝贺之意的具有鲜明的特色、突出的标志、并且能够使受赠者经常看得见的东西作为礼品。如大瓷花瓶、美丽的花篮，还可送一些条幅、画画、横匾等。有些礼品可以放在经理室中作装饰，每当看到这些东西，自然而然联想起送礼人了，这样一定会增进双方的感情。在与外商打交道时，选择的礼品最好应是有浓厚的地方文化色彩和富有纪念意义的物品，或者在其国家特别受欢迎的礼品，如中国的手工艺品，上等茶叶，字画，瓷器，土特产，丝绸等，都是外国朋友所喜爱的。对初次来华的人士，送一些介绍中国历史、文化、名胜方面的图书画册，也会受到欢迎。

④要掌握好赠礼时机

一般人们总不会无缘无故地接受别人的礼品，所以找不准赠礼的时机，往往会是自作多情，令人误解，以致引起双方的不快。通常情况下，在生活和工作中遇到了困难，到得了领导、同事的大力帮助时，赠礼以表示真诚感谢；当收到别人的馈赠时，应选择价值超过赠品的礼物在适当的时候予以回赠；当对方举行周年纪念、开业典礼等庆典仪式时，作为合作伙伴，应送上一份礼物，以示道喜、祝贺……这些均为适时。

当然，掌握好赠礼时机，也包括赠礼的具体场合。比如，初次在办公室或公开场合见面，就送上一份重礼，会有行贿之嫌；而在庄严场合或大庭广众面前，应避免送衣服、食品之类的礼品；一般在礼仪场合宜送大方、体面、高雅的礼品，如书籍、纪念徽章、花束等，才是上乘的选择。

在此须强调的是，如果是公关活动中的赠礼，对方组织的政策不允许接受礼物，就应当无条件地遵守这条规定。否则，不仅表示不懂礼节，而且会危害和客人的友谊，使他处于不利的、被动的境地，甚至会引起对方组织对他采取严厉措施。如果许可的话，可用别的方法代替赠礼，如邀请对方吃饭，看戏等，但是事先一定要弄清对方政策是否允许这样做。如果不许可时，可以写信表示谢意。

⑤要选择好礼品包装和赠礼方式

选购好一件称心的礼品以后，还有一道手续不能忘记，就是要在礼品送出之前再作一番最后的处理，使礼品更出色一些，让对方能一见就感受到其中包含着的赠送者的精心和诚意，包装后的礼品无疑可以使受赠者感受到自己所受到的重视。美观的装潢有时比礼物本身更能给人美的印象。所以，目前礼品包装问题已倍受重视。在国外，人们用于礼品包装的花费往往要占送礼总支出的三分之一，甚至二分之一，由此可见礼品包装在人们心目中的地位。比如，在日本，礼品不包装或包装不合适被看作是无礼。尤其现在人们选择礼品，文化色彩日趋浓厚，情感交流也越发重要，因此不重视礼品包装是缺乏远见的。

一般情况下，礼品可用专用的彩色或花色的礼品纸包装，然后再用彩色的丝带系上梅花结或蝴蝶结。有条件的话，可在选购好礼物后由服务小姐帮助包装。礼品上如有价格标签时，必须事先拿掉。有时不妨在礼品上附一张小小的签名片，这不仅可以增加赠礼者的诚意，也可避免受礼者接受多人礼品时搞不清到底是谁送的礼。如系托人转送礼品或是邮寄礼品，应亲笔撰写一份致辞，或以自己的名片加以短语来代替。致辞或名片备好后，应装入大小相当的小信封中，信封上只写受赠者的姓名，不写地址。信应置于礼品的

包装上方，它与邮包的外套不是一回事。

送礼有亲自赠送、托人转送、邮寄赠等几种方式，一般以亲自赠送为好。亲自赠送礼品时，在刚见面时或临分手时比较适宜。不管礼轻礼重，都代表自己沉甸甸的心意，所以送礼时要落落大方，恭恭敬敬地用双手或右手将礼品递交给受赠者，同时说上几句祝贺、问候、送礼缘由之类的话。必要的话，还应对礼品的含义、特色和用途加以说明。那种偷偷地将礼品放在客厅的作法既不礼貌，也难以发挥其应有的作用。当然，说些“这东西不怎么样”的客套话，也无必要。

作为受礼者，一般情况下，双手接过礼品之前可以适度地谦让一下。接过礼品之后，应当着送礼者的面打开礼品包装，把礼品取出来欣赏一下，即使收到的礼品不合心意，也要对赠礼者说几句感谢和赞美礼品的话。过去人们习惯在送礼者面前推辞之后，就把接过的礼品原封不动地放在一边，只在送礼者离去之后才打开礼品包装，这种作法既不符合礼节，也会令赠礼者不愉快。

通常情况下，拒绝收礼是不应当的。但如果觉得送礼者别有所图，应当暗示送礼不妥的原因和自己拒收的理由，态度可坚决而方式要委婉。有时为了不伤面子，或当时难以推辞，可在受礼之后 24 小时内退礼，可亲自去退，也可请人代劳，不过不要忘了向对方表示感谢。

接受他人馈赠后，应在适当时机给予回赠。回赠可以是实物，回赠的实物可多可少，总之，意思到了即可，不宜与当初接受的礼品等值，否则有划清界限之嫌；回赠也可以是感激之情，如专门写封信，向赠礼人表示自己真诚的谢意；回赠也可以是“不忘”。美国前总统里根夫人南希曾在访华时得到了中国政府送给她的一件紫红色金丝绒旗袍，她不仅当下就穿上去参加国宴，而且在回国之后每次会见中国使节时就穿上它，以表示她不忘中国政府的盛情款待，从某种意义上说，这是一种档次最高的回礼。

二、备国赠礼习俗

美国人一般是重情轻礼的，所以，如果美国人请吃饭，完全可以不送花，不送礼。如果是去美国人家里度周末或小住一些日子，那应该给女主人带去礼物。除此之外，一本书、一盒糖、一瓶酒、针织品、工艺品等都是受欢迎的。当然，在节日里，最好能给大家送点礼物，包装好一点，他们多会当面打开，热烈地感谢你的情谊。在与美国人打交道时要注意，礼品不宜见面就送。一般在会谈时，尤其是在午宴或酒会开始前送较好。另外不要把有本公司标志的物品或贵重的物品送给美国人。

英国人常以请客吃饭、喝咖啡，以及观看演出作为一种送礼的方式。由于英国人的社交活动比较多，在一些场合，可以送些小礼物，如小工艺品、巧克力等。不过英国人的礼是不好送的，对于上班族来说，送上一件带有公司标志的礼品，一定会令他们喜欢的。像我国的工艺品、鲜花、名酒等都比较受欢迎。一般不送香皂、香水等生活用品，尤其对方为女士时，以免造成误解。另外，带人像的礼物、菊花、白百合花、服饰等也不宜相赠。英国人从传统上是轻礼的，认为过于好礼的人有受贿赂之嫌。因而，在给英国人送礼时，最好不要当着太多人的面，那样对方很可能会勉强地收下，而心中不快。所以，可以单独在晚上送，在餐后送或看完戏后送。另外，英国人不当众打开礼品包装。认为那样做太不含蓄，缺少风度。所以，接受英国人送的礼物后，只要很真诚地表示谢意就可以了。然后细心地收好礼品，切不可使

对方感到对他的礼品不重视。同时，最好不要和其他人谈收礼的情况。

法国人不喜欢初次见面就送礼，所以与法国人初次见面你无需准备见面礼，等第二次见面再送也不迟。最恰当的礼物应该能表达对接受礼物人的智慧的赞美，在法国人眼里，唱片、磁带、艺术画册等能体现读者文化素养的物品是最受欣赏的。同样，法国人还非常喜欢名人传记、回忆录、历史书籍。法国有“花都”的美名，法国人送礼也常送花。所以，无论是生日、宴会、婚礼，还是去探视病人、做客等，都可以以花为礼，尽表寸心。但注意：菊花、牡丹、康乃馨以及纸花都是忌送的。法国人还忌讳男士向女士送香水。当然男士向女士送玫瑰，尤其送双数，更要慎重。

给德国人送礼物，要谨慎一些，关系一般者不宜送香水、不要送给女士玫瑰，即使女士送女士也不可。此外，会被视为有损友谊的刀剑和西式餐具（刀和叉）也不宜相送。德国人收送礼品时，大多不在意礼品的价格，他们往往将很普通的东西当成礼品来送人，而且包装得尽善尽美。如果接受德国人邀请赴宴或参加聚会，礼是必定要送的，但重在情义，不在价格。德国人对礼品的包装很重视，但黑白、棕色的包装纸和丝带包装带都不宜选用。很多人觉得德国人小器，送的礼品是“金玉其外”。其实，在德国明文规定：送礼和接受礼品，其价格超过 30 马克，就必须主动纳税。明白了这一点，和德国人交往，遇上该送礼时，就不必为礼品的价格费神了。而收到别人的礼品，也不必觉得欠人情了。

礼在日本是表示感激、谢意和祝福。所以日本人极爱送礼。在商务往来中，送礼被看作是促进合作，增进友谊的一种手段。与日本人初次见面，即需互赠礼品。不过在日本人赠送礼品之后，再回赠礼品，会使爱面子的人更有面子。日本人送礼喜欢名牌货，重价格，重包装。日本人喜欢的中国物品有字画、工艺品、中成药、丝绸等。送礼时，最好将礼品作好包装。如送乌龙茶，一定要在名店，用其店名的纸来包。一般情况下，可用花色纸包装，但不要系蝴蝶结。不要把带有动物形象或菊花、荷花图案的物品送给日本人，对狐、獾，日本人比较反感，因为狐狸是贪婪的象征，獾则代表狡诈。日本人对礼品及其包装的颜色也较为讲究，如红色代表和好与富裕，黑、白与葬礼连在一起。另外，日本人忌讳 4 和 9 及其倍数，故不宜送这些数目的礼物。在给日本人送礼物时，最好不要当面送，应在私下里送；同时，收到别人的礼物时，一定不要当面拆开，更不要问其价格。

与韩国人交往，可适当留意一下他们的传统节日。在节日期间，去拜访韩国人，送一份精美的礼品，不失为加强联系和沟通的好途径。各国的工艺品和烟、酒、糖果是韩国人欢迎的，但最好不要送日本货。韩国人忌讳“4”，认为“4”是不吉利的，所以选择礼品时要注意这一点。去韩国人家中作客，送一束鲜花也可以。不过他们从不当着客人的面打开礼物的包装。

意大利人喜欢使人快乐和高雅不俗的礼品。所以去意大利人家中作客，带上酒、巧克力、儿童玩具、书、画和精美的手工艺品等，都是受欢迎的东西。他们对于手绢、丝织品、麻织品以及带有十字花、美人像等图案的礼品是不欢迎的。在与意大利人交往时，还要注意回避某些禁忌，除了欧美通行的忌讳以外，他们对“3”这个数字也没什么好感。另外，如果在祝贺或拜访时送花给对方，那千万不要送菊花，这在意大利人看来是非常不吉利的，因为它表示死亡和灾难。意大利人对于礼品的包装是很讲究的，颇有些看重“金玉其外”的倾向。但在礼品包装色彩上，他们更喜欢淡雅的色调，并且一定

要避免紫色，这是意大利人公认的一种表示消极的颜色。送礼给意大利人时，一般是女主人接过去，然后当面打开，并表示感谢。如果按英国方式私下送礼，在意大利会被看作是不礼貌的表示。

俄罗斯人很爱外国货，外国的糖果、烟、酒、服饰都是送给他们的很好的礼物。此外，鲜花与书籍、磁带也非常受欢迎。

送给澳大利人的礼物也不必过分地挑三捡四，工艺品、丝织品、玉佩、鲜花、威士忌酒都是颇受欢迎的。

送给阿拉伯人的礼品，应首先考虑其宗教习俗。凡带有猪、熊、猫和六角星图案的礼品或带有女性形象的礼品都不宜相送。不要送酒，不要给阿拉伯妇女单独送礼品。中国传统的工艺品，如景泰蓝、瓷器、漆器、银器都很受他们的欢迎。给他们的小孩送文具、玩具，也会让爱孩子的阿拉伯人高兴。此外，清凉油也是一种送给他们挺不错的小礼物，商贸往来中，办公用品被认为是适宜的礼物。与阿拉伯人初次见面时一般不要送礼，否则可能会误解为行贿，去阿拉伯人家中作客，最好不要公开赞美一件东西，否则主人就会认为他应当送你这样一个礼物。

每一个国家都有自己独特的送礼规则，在与之交往中应区别对待，以达到增进感情、加强合作的目的。

三、赠花礼仪

鲜花历来被看作是人际交往中既文明又高雅的富有情调和品味的礼品，无论在日常生活还是在社交活动中，越来越多的人将鲜花作为首选的馈赠礼品。不过要想使自己送出的花既表达了自己的一番情意，又能为对方所理解和接受，就需了解有关的赠花礼仪。一般来说，赠送鲜花给他人应当在品种、花色、数目、包装、受礼人以及赠送方式等几方面遵守礼仪规范。

赠花，首先要了解花的象征意义。送上一束鲜花，就等于表达了相应的语言。因此，公关人员选择鲜花作为礼品时，应首先了解花的象征意义，以及这一象征意义是否符合想表达的意思，是否符合对方的特点和场景。否则不仅不会给对方带来欢乐，反而弄巧成拙。

所谓花的象征意义，就是人们借用鲜花来表达的自己的某种感情或愿望。我国自古以来就有借物抒怀，借景生情的作法。比如文人墨客们常称道春兰的高洁，夏荷的自重，秋菊的坚贞和冬梅的无私无畏，并把花中之王牡丹视为富贵之花。正因为鲜花有着不同的象征意义，所以选择鲜花作礼品时一定要慎重，因为并非任何品种的鲜花都可以随便送人。

下面一些花的象征意义，在国际上是较通行的，我们在选择鲜花作礼品时可作参考：

- 鸡冠花——表示爱情
- 红郁金香——表示宣布爱恋
- 红蔷薇——表示爱慕
- 四叶丁香——表示属于我
- 柠檬——表示挚爱
- 黄郁金香——表示爱的绝望
- 红玫瑰——表示爱
- 条纹康乃馨——表示拒绝
- 白丁香——表示念我
- 黑桑——表示生死与共

紫丁香——表示初恋
长青藤——表示结婚
黄菊——表示微爱
野百合花——表示幸福又将回来
红菊——表示我爱
白茶花——表示美丽
黄康乃馨——表示轻蔑
白百合花——表示纯洁
黄毛茛——表示忘恩负义
紫罗兰——表示诚实
大丽花——表示不坚实
白 菊——表示真实
野丁香——表示谦逊
水 仙——表示尊敬
红丁香——表示勤勉
白 桑——表示智慧
红罂粟——表示安慰
橄 榄——表示和平
野葡萄——表示慈善
桂花——表示光荣
金钱花——表示天真
紫 藤——表示欢迎
菟 丝——表示战胜困难
豆 蔻——表示别离
杉 枝——表示分别
红康乃馨——表示伤心
王爪龙——表示羁绊
杏 花——表示疑惑
鸟不宿——表示慎重
万寿菊——表示妒忌
胭脂花——表示勿忘
垂 柳——表示悲哀
香罗勒——表示祝愿

以上是各种类的花表示的花语，人们赠花时，除选择单色花外，有时一束花用几种不同的花卉组成。在搭配时，除考虑鲜花大小色彩协调，还可利用花语组合成祝词，这样表示的含义更丰实。如鼓励友人时，可将红丁香、鸟不宿、菟丝组成花束，表示“愿你努力，祝你成功。”分别之际，可将杉枝，香罗勒，胭脂花组成一束，表示“愿你一切美好顺利，请君勿忘我。”探访病人，可用红罂粟、野百合结成的花束相赠，意在劝慰病人：放心吧，你不久就将康复。祝贺新婚时，可用王爪龙，长青藤，麦藁（表示结合）组成的花束相赠，表示终生相伴，永结同心。

了解了花的象征意义，就知道并非任何品种的花都可以随便送人的。有的花送给一些人可以，送给另一些人就不可以。如玫瑰花，除非是向自己钟情的异性表示爱慕，否则不可随意乱送。

需注意的是，以上举例的仅是常用的花语，因国度的不同，有些花所表示的意思相异，甚至相反，有的还有禁忌。例如，在中国，很多人喜欢菊花，但在许多欧洲国家里，人们把菊花当作一种妖花，或称为葬礼花，因为在当地，菊花被用于葬礼上的告别仪式，或是在忌日去墓地拜祭逝者。在日本，菊花是皇室专用的花卉，平民是不准接受的。杜鹃花，也是中国人比较喜爱的一种花，但在国外，却被视为廉价花，以此花送人是看不起对方的表示。再如荷花，在我国也受到普遍的喜爱，但在日本却是专门祭奠用的，所以也属忌送的花之列。

中国人送花时，需注意花名的谐音。比如香港人，对谐音成见较深，探望病人忌送剑兰和扶桑花，因为它们分别与“见难”、“服丧”谐音，病人很忌讳。又如，送给南方生意人桃花，他很高兴，因为桃花暗含红红火火之意，如果送梅花和茉莉花给他，他会认为非常不吉利，因为梅与“霉”，“茉莉”与“没利”谐音。对此，送花的人必须慎重。

除需了解鲜花本身的象征意义，对花的色彩的寓意和象征也要注意。从总体上讲，一般人们认为深色的鲜花象征着坚毅，浅色的鲜花则象征着温柔。但具体到每种颜色，其寓意也各有不同。比如，红色的鲜花象征着炽热的爱情和旺盛的生命力，粉红色的鲜花象征着友谊、好感和浪漫忠诚的爱情。黄色的鲜花象征着妒忌和轻蔑，橙黄色的鲜花象征着朝气蓬勃和充满希望。紫色的鲜花象征着充满敬意和良好的祝愿，白色的鲜花象征着纯真与死亡……等。

虽然每种颜色都有其特定的寓意，但不同文化背景下的人们对其理解、欣赏的程度会有很大的不同。例如，在我国，喜庆的场合多用红色鲜花，而在国外，红色鲜花多用于恋人之间表达爱情。在一般情况下，白色鲜花是不宜送人的，如在我国，仅在葬礼场合才用白花。西方人忌讳将百合花和白山楂花带入室内。认为这是厄运和死亡的象征，但在生日派对上，白色鲜花则是常见的礼品，而在婚礼上向新娘赠送成束的白色鲜花，更成为一种惯例。此外，西方人在有些场合还忌讳送红白两色鲜花，如探望病人时带红白两色鲜花，预示着该病人所在病房将有人死去，是种不祥的预兆。在西方国家里，人们出远门乘坐飞机或客轮时，通常不能随身携带鲜花，尤其是红白相间的鲜花登机或上船，那样做的话，人们通常认为将导致空难或海难。所以如果探望病人，可选择清一色的红色、紫色或橙黄色的鲜花，因为他们寓意吉祥。但紫色的花在有些国家里，如巴西多用于葬礼，当然不能相送的。另外，黄颜色的花也要慎用。在法国，黄颜色的花被当作是不忠诚的表示。而在参加涉外活动时，送人清一色的黄花则意味着“断交”，所以必须注意。

至于赠花的数量，一般来说只要表达了心意，可以不注重数量。但有的民族对此有些讲究，比如中国人习惯多多益善，且讲究双数。但在西方一些国家里，男士送鲜花给关系一般的女士时，数目宜单（当然要避开“13”的数字），否则会被误解。

以鲜花赠人时，也应注重包装，好的包装才能与美丽的鲜花相配。所以在花店买花的同时，最好能请人用选好的专用包装纸将修剪好的鲜花包好，并结以丝带，这样才能显出自己对赠送礼，包装纸可以在受赠者面前去掉，当然也可以听任受礼人处置。

以鲜花赠送他人，赠送和接受的方式也不宜忽视。一般来说，如果一位女士与丈夫或男朋友同去友人家作客，那么送给对方的鲜花可在双方见面

时，由先生双手递交给女主人。作为女主人在接过鲜花后，应双手将它捧在胸前，低头轻轻闻一闻花香，尽可能表现出自己的喜爱与感谢，然后将它插在花瓶内，并把花瓶放在送花人可以看到的地方。如果花瓶原已插放着鲜花，即使是刚刚放入的，也要把它取出，换上客人送上的礼品，否则是对礼品不够重视，会引起赠礼人的不快。

也有请人代送鲜花的。一般情况下，不宜请人匿名送花，可以在鲜花的包装上附上一张自己的名片，并在上面写上受赠者的姓名和简短的祝词。

在国内的社交活动中，赠以鲜花最为常见，可以适用于一切场合，也适合送给任何人。除此之外，也可以赠送花篮、盆花、襟花等。

公关活动中除常赠鲜花外，也常赠贺卡。在选购和赠送贺卡时，必须注意读一读卡片上的句子，有中英文两种文字印刷的，尤其要仔细了解后才能用，以免用错了对象，被对方引为笑柄。寄发贺卡还须注意，如果只在信封上写上友人的姓名，那实在是不够礼貌的事。不论贺卡上是否印了赠送者的姓名，都应该亲笔写几句问候的话，否则，一张只有铅字的，冷冷的贺卡，会使对方觉得不送给他反而更好些。寄贺卡给朋友时，如果对方已非单身，收信人应以夫妇两人为对象，不可以省掉他的太太或她的先生。